

FORMATION

GESTION ET RÉOLUTION DES CONFLITS



Au cours de la formation nous aborderons les sujets suivants:

LA NÉGOCIATION, L'ÉCOUTE ACTIVE, LA COMMUNICATION NON VIOLENTE, LA GESTION ÉMOTIONNELLE, LA MÉTHODE SANDWICH, LA COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE

JULIE LE HÉRISSE

THÉRAPEUTE, LIFE COACH ET FORMATRICE EN ENTREPRISE.
SPÉCIALISÉE EN INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE ET EN PNL.
[HTTPS://WWW.COACHBIENESTAREMOCIONALBARCELONA.COM/](https://www.coachbienestaremocionalbarcelona.com/)

DÉPASSEZ LE CONFLIT ET RESTEZ ORIENTÉ « SOLUTIONS »!

Un désaccord sur un projet ou une décision, une phrase ou un email un peu sec.... Vivre et travailler ensemble est parfois source de frictions et celles-ci peuvent mener jusqu'au conflit. La formation s'adresse à toute personne pouvant être confrontée à des situations conflictuelles, que ce soit avec un collaborateur, un responsable hiérarchique, un collègue ou un client... Elle permet de comprendre le mécanisme d'un conflit pour mieux y faire face et apporter les solutions adaptées car c'est souvent au sein de débats que naissent les idées les plus créatives.



Formation sur la gestion des conflits en entreprise :
pour qui ?

- Direction générale
- chefs d'équipe
- cadres
- employés

LA GESTION DES CONFLITS, UNE COMPÉTENCE CLEF ! POUR:



- 👍 Aider à réduire les pertes de temps et favoriser la concentration.
Par exemple: En évitant les conflits, les membres du groupe se distancent et le groupe commence à se dissocier, et cela à un impact négatif sur la productivité.
- 👍 Avoir une relation harmonieuse avec ses clients.
- 👍 Réduire l'absentéisme au travail
- 👍 Favoriser le développement personnel, les personnes apprennent de quelles habiletés techniques et interpersonnelles elles ont besoin pour progresser.
- 👍 Avoir une équipe soudée, motivée et orientée vers des solutions communes.
- 👍 Éviter et déjouer les jeux conflictuels.

PROGRAMME

Le contenu de cette formation est modulable et adaptable au plus proche de vos attentes et de vos contraintes.



Programme de la première partie de la formation:

- Réflexions personnelles autour de la manière dont on aborde un conflit et comment on le négocie.
- Les différents types de conflits que l'on rencontre au travail.
- Les conflits liés au fonctionnement de l'organisation.
- Les mécanismes de défense..
- L'émotion de la colère. Comment fonctionne t-elle? et quelle est sa fonction?
Que se passe t-il dans notre corps lorsque nous sommes en colère?
- Anxiété: Comprendre son mode de fonctionnement et ses besoins.

PROGRAMME



Deuxième partie du programme: Solutions aux conflits Appliquer des techniques pour gérer les conflits:

- La communication verbale et non verbale: la posture, l'interprétation, la communication.
- La communication non violente. Savoir gérer une situation tendue.
- La méthode DESC: Décrire, Exprimer, Spécifier, Conclure.
- La critique constructive:
 - Formuler une critique constructive.
 - La méthode sandwich.
- Savoir se poser les bonnes questions. Apprenez à être positif!!!
- La respiration: La cohérence cardiaque. La respiration dynamique