

BEST



Gestion des conflits

Résoudre les problèmes au quotidien et viser la coopération

12 HEURES

5 CLASSES VIRTUELLES
E ▶ START + E ▶ COACH1 350 €^{HT}

1
ANALYSER
UN CONFLIT

2
GÉRER LES
COMPORTEMENTS

3
SUSCITER LA
COOPÉRATION

4
UTILISER
LE CHAMP
DES ÉMOTIONS

5
SORTIR
D'UN CONFLIT

Accessible aux...

managers, cadres,
collaborateurs
souhaitant réussir
à traiter et sortir
de situations conflictuelles.

INTER

DATES 2020

12 H DE CLASSE VIRTUELLE
(SOIT 5 X 2 H 30)

5 au 9 oct. de 9 h à 11 h 30
30 nov. au 4 déc. de 9 h à 11 h 30

S'INSCRIRE

REF. 0183 V
Bulletin d'inscription sur site

☎ 01 53 20 44 44

✉ inscription@docendi.fr

🌐 www.docendi.com

100% PRISE
EN CHARGE FNE



INTRA

POUR OBTENIR
UN DEVIS
intra@docendi.fr

POUR ÉTUDIER
VOTRE PROJET
01 53 20 44 44

docendi ▶

E ▶ START®
docendi.com



AVANT, JE M'ENGAGE Je me connecte sur mon espace privé via docendi.com. Je démarre mon parcours digital interactif : training game, vidéo, référentiel de compétences. Mon animateur reçoit mon pass e.start et mes objectifs personnels.

5 CLASSES
VIRTUELLES



J'ACQUIERS
5 COMPÉTENCES
CLÉS

1 Analyser un conflit

CLASSE VIRTUELLE 2 H 30

Connaître les ingrédients d'un conflit

- ▶ Les étapes vers le conflit
- ▶ Les indicateurs de passage vers le conflit

✂ **VIDÉO** : Décryptage d'un conflit

Identifier les différents types de conflit

- ▶ Conflits liés aux faits, méthodes, objectifs ou valeur

✂ **INNOVATOUT** : Guide de la première action

✓ **Validation** : Analyse de votre cas de conflit

2 Gérer les comportements

CLASSE VIRTUELLE 2 H 30

Repérer les différents types de comportement

- ▶ Autodiagnostic
- ▶ Les comportements refuge et l'assertivité

✂ **TEST DE PROFIL** : La photographie de mon style d'autorité

Susciter les comportements assertifs

- ▶ Assertivité et maîtrise de soi
- ▶ Méthodes pour rendre assertif

✂ **ACTION** : La résolution de mon cas de conflit

✓ **Validation** : Quiz et méthodologie de gestion de conflits

3 Susciter la coopération

CLASSE VIRTUELLE 2 H 30

Accéder à la vision de l'autre

- ▶ L'écoute active
- ▶ La force de la reformulation

✂ **INSTANT DÉCLIC** : Qui a raison ?

Recréer les conditions de la coopération

- ▶ La volonté de résoudre le problème
- ▶ Reconnaissance des points de désaccord

✂ **INNOVATOUT** : La méthodologie de coopération

✓ **Validation** : Faire face aux comportements refuges

4 Utiliser le champ des émotions

CLASSE VIRTUELLE 2 H 30

Reconnaître les émotions

- ▶ Les émotions de base
- ▶ Les modalités d'expression

✂ **VIDÉO** : Analyse des 4 émotions

Permettre l'expression des émotions

- ▶ L'utilité d'exprimer des émotions
- ▶ La transformation des émotions en affirmation de soi

✂ **FEEDBACK personnalisé** : Ma to do list

✓ **Validation** : Mes 2 engagements

5 Sortir d'un conflit

CLASSE VIRTUELLE 2 H 30

Oser parler vrai

- ▶ Objectif : réussir à dire non
- ▶ La critique constructive

✂ **OUTIL-CLÉ** : Le DESC

Adopter une position de médiateur

- ▶ La posture du « tiers »
- ▶ Les clés de la médiation

✂ **JEU** : Le médiateur

✓ **Validation** : Mon plan d'action

E ▶ COACH®
docendi.com



APRÈS, JE SUIS ACCOMPAGNÉ(E) J'accède à mon centre de ressources sur mon espace privé sur docendi.com. Je bénéficie de 5 credit coaching. Je reçois des boosters pour m'inciter à réaliser mes engagements.