

GÉRER LES CONFLITS ET DÉVELOPPER UNE INTELLIGENCE RELATIONNELLE

OBJECTIFS

- Définir le conflit
- Connaître les clés de désarmement de l'altercation
- Appréhender le comportement et la communication adaptée
- Maîtriser les recours légaux

CONTENU PÉDAGOGIQUE

Accès à la plateforme d'e-learning (3h au minimum obligatoire)

Formation animée par Formateur-Expert

Expliquer le conflit

- Opposition de sentiment, d'intérêt ou d'opinions
- Intervenir entre plusieurs personnes ou une entité

Le désarmement du conflit

- Évaluer le problème
- Une communication adaptée
- Comment mettre en place une communication adaptée ?
- Comment s'exprimer afin de se faire entendre et comprendre ?
- Quels gestes faut-il adopter ? Lesquels sont à proscrire ?

Maîtriser les recours légaux

- Médiation
- Conciliation
- Transaction
- Arbitrage

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Prérequis

- Aucun

Formateur

- 1 consultant spécialisé

Moyens pédagogiques et techniques :

- E-learning (minimum 3h00 et jusqu'à 9h15) puis session avec un formateur-expert en distanciel **ou en présentiel** (4h00) visioconférence Zoom
- Quiz - QCM et/ou cas et exercices pratiques
- Délivrance d'un support de formation

Public concerné : Tout public

Formation en E-learning + Distanciel

Durée totale entre 7h00 et 13h15 comprenant :

- 1 Accès à une plateforme d'e-learning comprenant des tests, des cours et des exercices - 3h00 minimum obligatoire et jusqu'à 9h15 de programme
- 1 Session de formation de 4h00 en Distanciel (VisioConférence) ou en Présentiel avec un formateur-expert

Dispositif de suivi et d'évaluation des résultats de la formation :

- Questionnaire d'évaluation des prérequis et des attentes en amont de la formation
- Tour de table en début de session
- Feuille de présence
- Questionnaire d'appréciation de la formation
- Certificat de Réalisation de la Formation
- Service Après-Formation LIBRA : possibilité à l'issue de la formation de poser des questions via une adresse email dédiée
- Questionnaire à froid après 6 semaines pour évaluer l'utilisation des acquis de la formation