



abskill

Révéléateur de votre talent

abskill.com

Durée
6 capsules /
24 vidéos

ABSkill

Parcours Micro Learning Médiation et gestion des conflits

Présentation

Les difficultés relationnelles sont la 3ème source de stress en entreprise. Non seulement les conflits altèrent le bonheur au travail mais ils pèsent très négativement sur la performance. Il arrive qu'un conflit éclate sans que vous l'ayez anticipé ou que vous ayez pu le désamorcer. Que vous soyez acteur du conflit ou simplement un tiers impacté par le conflit (collègue, manager), vous pouvez agir !

Public

Toute personne souhaitant développer ses compétences pour prendre une posture de médiateur



Contact

Objectifs

- Comment appréhender le conflit
- Comment développer une intelligence relationnelle qui facilite la communication
- Comment résoudre un conflit ouvert
- Adopter une attitude constructive
- Se positionner en tant que médiateur
- Œuvrer à un environnement de travail sans conflit.



Modalités

- Formation 100% à distance
- Les contenus de formation ont été créés par une équipe composée de formateurs experts du management en entreprise.

Parcours Micro Learning Médiation et Gestion des conflits

Méthodes pédagogiques utilisées

La formation s'appuie sur des vidéos pédagogiques dynamiques et interactives. Des quiz d'ancrage des connaissances permettent de valider les notions abordées.

Moyens pédagogiques

- Formation accessible via l'application de Mobile Learning **Fabskill**



Modalités de suivi et de validation

Suivi

Reporting de connexion à la plateforme de formation en ligne.
Vous avez une question sur le contenu de la formation ? Contactez notre consultant :
etuteur@abskill.com

Évaluation

Des quiz permettent de valider les acquis tout au long du parcours de formation.

Validation

Une attestation de formation individuelle sera établie pour chaque participant à l'issue de la formation.

Programme du parcours Micro Learning

Capsule : Appréhender le conflit

- **Notions en vidéo learning :**
Les coûts et risques du conflit
Le conflit, une opportunité ?
La mécanique interne du conflit
Les 5 étapes du conflit

Capsule : Développer une intelligence relationnelle

- **Notions en vidéo learning :**
Cultiver un regard positif
S'affirmer sainement sans fuite, agressivité, manipulation
Adopter une attitude constructive
Pratiquer l'écoute active
Poser des limites et dire non

Capsule : Résoudre un conflit ouvert

- **Notions en vidéo learning :**
Anticiper et désamorcer les conflits latents
Se préparer à aborder un sujet conflictuel
Se parler pour dénouer le conflit
Désamorcer l'escalade d'un conflit
Désamorcer l'évitement d'un conflit
Résoudre un conflit avec un client en 5 étapes
La réunion de régulation : régler les problèmes

Capsule : Adopter une attitude constructive dans le conflit

- **Notions en vidéo learning :**
Répondre aux objections du client ou collaborateur
La méthode DESC / communication non violente
Gérer l'après conflit

Capsule : Arbitre ou médiateur : gérer un conflit en tant que tiers

- **Notions en vidéo learning :**
Être manager et médiateur
Les qualités du médiateur
Une médiation réussie en 10 points
Exemples de réunions créatives

Capsule : Ouvrir des paradigmes au-delà de conflit

- **Notions en vidéo learning :**
Le besoin d'autonomie et de flexibilité des jeunes générations

Retrouvez le programme sur le site internet en scannant le **QR Code** ci-dessous



Les avantages du Micro Learning

- 1/ il permet un apprentissage durable et rapide avec la méthode de répétition espacée
- 2/ il stimule davantage l'engagement des apprenants grâce à ses parcours et scénarios
- 3/ il permet un suivi des apprentissages en temps réel
- 4/ il renforce l'intérêt des apprenants en utilisant des mécaniques de jeu ou avec du social learning par des quizz ou des défis
- 5/ il permet d'autonomiser les apprenants
- 6/ il assure une expérience d'apprentissage très personnalisée

Contact

abskill
Révélateur de votre talent

abskill.com



Responsable pédagogique
Fanny OLIVEIRA DOS SANTOS

