

PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS

PROGRAMME

LE CONFLIT

- Définition et fonctions du conflit
- Le conflit source de changement ou d'inertie

LES ETAPES DU CONFLIT

- Les divergences
- Les tensions
- Le blocage
- Le conflit ouvert

COMPRENDRE ET SORTIR DES DIVERGENCES

- Les opérations de construction de notre modèle du monde : sélection, distorsion et généralisation
- S'ouvrir au point de vue de l'autre
- Ecouter
- Questionner
- Expliquer

COMPRENDRE ET SORTIR DES SITUATIONS DE TENSIONS

- Les émotions
- Savoir gérer ses propres émotions : prendre du recul, se détendre, susciter des émotions facilitantes
- Reconnaître les émotions de l'autre : comprendre les émotions et les besoins de l'autre
- Faire une confrontation OK

COMPRENDRE ET SORTIR DU BLOCAGE

- Les comportements passifs, agressifs et manipulateurs : leurs origines et conséquences dans la relation
- Sortir du blocage en revenant à des comportements assertifs
- Reconnaître les émotions de l'autre : comprendre les émotions et les besoins de l'autre
- Aider l'autre à revenir à un comportement assertif

LE CONFLIT OUVERT

- Le recadrage
- La négociation
- La création de solution
- Sortir du blocage en revenant à des comportements assertifs

ANTICIPER LE CONFLIT

- Définir les objectifs
- Clarifier la situation
- Penser autrement
- Savoir dire non, faire un feed-back et répondre aux critiques

Réf. ERH077

 **Public**

Tous publics

 **Pré-requis**

Aucun

 **Résultats attendus**

Acquérir une méthode propre à résoudre les situations de tensions et de conflits.

 **Objectifs pédagogiques**

Comprendre les aspects positifs et négatifs des conflits.

Définir les types de conflits rencontrés en situation professionnelle.

Développer les compétences relationnelles pour prévenir et désamorcer les conflits.

Connaître ses ressources et points faibles en situation conflictuelles.

Savoir argumenter et défendre son point de vue.

 **Méthodes pédagogiques**

Présentations didactiques. Mises en situation filmées.

Échanges et réflexion en groupe et sous-groupe.

Exercices permettant aux participants d'expérimenter et de s'approprier les techniques ou outils présentés.

Séquences de mises en situation filmées
Répartition théorie 40% - pratique 60%

 **Durée**

2 jours (14 heures)

 **Nature de la sanction**

Attestation de fin de formation

 **Calendrier 2017**

Agen

18 et 19 décembre

Boulazac:

11 et 12 mai

 **Tarif**

550 Euros HT

 **Intervenant**

Pascale HAUET

Pascale CRESSON