

Public	Pré-requis	Durée	Coût
Tous publics	Maîtrise de la langue française Aucun prérequis n'est exigé	2 jours soit 14 heures	600 € HT 720 € TTC



### Nature de la sanction : Attestation de fin de formation



### Pédagogie

#### ► 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%



### Calendrier 2022

- Agen
  - 28-29 juin
  - 15-16 novembre
- Périgueux
  - 10-11 janvier
- Intervenant
  - Rodolphe ARFEUIL
  - Pascal CRESSON

***Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap.***

# PROGRAMME

## Le conflit

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

## Les étapes du conflit

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

## Comprendre & 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 & sortir des situations de tension

- 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 & 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