

PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS

PROGRAMME

A- LE CONFLIT

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

B- LES ETAPES DU CONFLIT

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

C- 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

D- 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

E- 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

F- LE CONFLIT OUVERT

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

G- 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 soit 14 heures

Nature de la sanction

Attestation de fin de formation

Calendrier 2019

AGEN :

- 20-21 novembre

Tarif

600 € HT

Intervenant

Pascale HAUET

Contacts

AGEN – 05.53.48.48.50

MARMANDE – 05.53.84.82.82