

# PREVENTION ET GESTION DES CONFLITS

ERH077

Public	Pré-requis	Durée	Modalités
Tout public	Aucun	2 jours - 14 heures	Présentiel

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

## 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%

## Type de validation

Certificat de réalisation

Attestation de fin de formation

## Dates et lieux

### Agen :

29-30/06  
07-08/12

### Villeneuve sur lot :

20-21/04

### Périgueux :

02-03/04

## Intervenant

Laurent GOUDET

## Tarifs

660 € HT - 792 € TTC

# PREVENTION ET GESTION DES CONFLITS

ERH077

## 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 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

### 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