



## PUBLIC

Tous publics



## PRÉ-REQUIS

Maîtrise de la langue française



## DURÉE

2 jours - 14 heures



## MODALITÉS

Présentiel



## TYPE DE VALIDATION

Certificat de réalisation  
Attestation de fin de formation

## » RESULTATS 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%



## DATES ET LIEUX

### Agen

11-12 mars  
24-25 juin  
04-05 décembre

### Périgueux

06-13 mars



## TARIFS

630 € HT  
756 € TTC



## INTERVENANT

Laurent GOUDET  
Rodolphe ARFEUIL  
Pascal CRESSON



Lieux aménagés et modalités adoptées 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 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