



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