

Prévention et gestion des conflits

Réf : GESTCONF

 OBJECTIFS DE LA FORMATION

Savoir analyser les situations conflictuelles et leurs causes.
Savoir repérer les comportements et apprendre à les gérer.
Savoir établir ou rétablir une bonne communication.
S'approprier les techniques relationnelles qui permettent de gérer une situation difficile.

PROGRAMME

Les mécanismes du conflit

Les différents types de conflits
Les étapes de l'émergence d'un conflit
Les enjeux d'un conflit
La distinction entre malentendu, désaccord et conflit

L'analyse et la résolution de problèmes et/ou de conflits

L'identification des sources de désaccords/problèmes
Le repérage des causes réelles
La prise de recul nécessaire avant d'agir
Les attitudes possibles et leurs conséquences
Les étapes de résolution du conflit

Les aptitudes à développer : les règles de conduite

L'anticipation des conflits : La formulation claire des messages, la prise en compte des attentes d'un interlocuteur, l'expression positive d'une critique, l'importance de la négociation au quotidien
La communication anti conflit l'écoute active Le questionnement, La reformulation, La cohérence entre le non verbal et le verbal
La maîtrise de ses réactions



2 jours soit 14h



Voir calendrier



680 €HT / participant



Public / Prérequis

Tout public

Méthodes et Moyens
pédagogiques

Alternance entre apports théoriques, exercices pratiques et mises en situation.

Salles équipées : Salles équipées : vidéoprojecteur et paperboard. Chaque stagiaire dispose d'un support de cours papier ou électronique et de matériel de prise de notes.



Validation

Attestation de stage




Profil intervenant

Diplômé en psychologie ou en communication, formé à la PNL ou à l'analyse transactionnelle.

Suivi et Évaluation
de l'action

Exercices pratiques, simulations pour valider les acquis, compte rendu de fin de formation et analyse interne
Questionnaire « évaluation de la formation » rempli par le stagiaire



 La formation est accessible aux personnes à mobilité réduite et toute demande d'adaptation peut être étudiée en amont de la formation en fonction du besoin des personnes. Nous contacter pour plus d'informations



Lieu : Site de Metz : JCD FORMATION - 193 rue Metman - 57070 METZ - 03 87 37 97 70
Site de Pompey : KAPEDIA - 132 Rue Léonard de Vinci - 54340 POMPEY - 03 83 49 80 80

Document mis à jour
le 04/07/2022