



Prévention et gestion des conflits

2 jour(s), soit 14 heures

Programme de formation

Public visé

Tout public

Pré-requis

Pas de prérequis

Objectifs pédagogiques

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

Description / Contenu

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

Modalités pédagogiques

Alternance continue entre apport de connaissances et manipulation des outils. Fourniture de documents et supports de cours qui restent la propriété des stagiaires

Moyens et supports pédagogiques

Salles équipées : vidéoprojecteur, paperboard, ordinateur individuel, support de cours papier ou électronique, outils de prise de note

Modalités d'évaluation et de suivi

Compte rendu de fin de formation et analyse interne
Questionnaire « évaluation de la formation » rempli par le stagiaire

Validation de stage

Attestation de stage

Profil du formateur

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

Lieu

JCD and CO - 193 RUE DU GENERAL METMAN, 57070 METZ France

Informations sur l'accessibilité

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.