
Programme de Formation

Prévention et gestion des conflits

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Objectifs pédagogiques

- Acquérir une méthode propre à résoudre les situations de tensions et de conflits
- 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.



Public visé

Tous public



Prérequis

Aucun



Description

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



Modalités 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%.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Certificat de réalisation
- Attestation de fin de formation



Sanction

- Certificat de réalisation
- Attestation de fin de formation



Informations complémentaires

Variable non renseignée



Informations Accessibilité

Pour toute personne en situation de handicap, merci de bien vouloir nous contacter.

Référente handicap : Mme Héloïse DENIS : 06 61 01 43 43 – denish@nelleaquitaine.ifrb.fr

Taux de satisfaction 2023 : 99 % des stagiaires ont été satisfaits de nos formations et de nos formateurs

Taux de réussite 2023 : 97 % des stagiaires ont atteint les objectifs des formations