



357€HT/J/pers*

GERER DES CONFLITS

Niveau Initiation

Objectifs : Détecter les situations et comportements conflictuels ; Utiliser les habiletés interpersonnelles et comportements adéquats afin de prévenir ou résoudre les conflits ; Savoir résoudre et prévenir les conflits ;	
PUBLIC	Accessible aux managers, cadres, collaborateurs souhaitant réussir à traiter et sortir de situations conflictuelles...
PRE REQUIS	AUCUN
ORGANISATION	Durée : 2 Jours (14h) Matériel : Un support de cours Nombre de Stagiaires maximum : 6 personnes
FORMATEUR	Formateur ayant les compétences en développement personnel et disposant d'une expérience d'au moins 5 ans en Formation
PEDAGOGIE	Pré-évaluation des besoins. Entretiens collectifs et/ou individuels. Mise en situation. Formation démonstrative et participative Apports théoriques et exercices pratiques permettent d'approfondir les connaissances de base. Réalisation lorsque le temps le permet des créations de projets personnels. Evaluation de stage à chaud. Evaluation des acquis (QCM ou mise en situation ou exercice test d'application). Attestation de stage. Evaluation de stage à froid.
MODULE SUIVANT	Autres formations d'efficacité professionnelle
HANDICAP	En cas de situation de handicap, contactez-nous pour connaître l'accessibilité à la formation en fonction de nos partenaires handicaps
PROGRAMME	
1 – Analyser un conflit Connaître les ingrédients d'un conflit Les étapes vers le conflit Les indicateurs de passage vers le conflit Identifier les différents types de conflits Conflits liés aux faits, méthodes, objectifs ou valeurs . 2 – Gérer les comportements Repérer les différents types de comportement Autodiagnostic Les comportements refuge et l'assertivité Susciter les comportements assertifs Assertivité et maîtrise de soi 3 – Susciter la coopération Accéder à la vision de l'autre L'écoute active La force de la reformulation	La communication positive 4 – Utiliser les champs d'émotion Reconnaître les émotions Les émotions de base Permettre l'expression des émotions 5 – Sortir d'un conflit Oser parler vrai Objectif : réussir à dire non La critique constructive Adopter une position de médiateur La posture du "tiers"

