

LA GESTION DES CONFLITS

DMA022

Public

Tout professionnel

Pré-requis

Aucun

Durée

2 jours – 14 heures

Modalités

Présentiel

 Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap

Type de validation

Certification de réalisation et attestation de fin de formation

Dates et lieux

A définir – En vos locaux

Intervenant

Consultant(e) en prévention et gestion des conflits, communication interpersonnelle

Tarifs

Nous consulter

Contexte

Cette formation se fixe comme objectif de donner des clés, pour prévenir et mieux gérer les situations de tension et de conflit.

Résultats 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. 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
- Répartition théorie 40% - pratique 60%

LA GESTION DES CONFLITS

DMA022

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 TENSIONS

- 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

§ COMPRENDRE ET SORTIR DU BLOCAGE

- Les comportements passifs, agressifs et manipulateurs : leurs origines et conséquences dans la relation
- Sortir du blocage en revenant à des comportements assertifs
- Reconnaître les émotions de l'autre : comprendre les émotions et les besoins de l'autre
- Aider l'autre à revenir à un comportement assertif

§ 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