

Anticipation et gestion des conflits



OBJECTIFS

- Identifier la notion de conflit et d'escalade relationnelle
- Comprendre les causes déclencheuses d'un conflit et les comportements qui dégradent nos relations pour les éviter
- Intégrer les composantes de l'assertivité et de l'empathie pour prévenir les conflits



PROGRAMME

Connaître les origines et les déclencheurs des conflits

Les faits, croyances, opinions, préjugés, les filtres personnels et culturels

L'importance de l'émotionnel dans les conflits

La typologie des conflits dans l'entreprise

Savoir analyser un conflit

L'analyse des composantes du conflit : l'analyse claire et objective de la situation

La dimension psychologique : les rapports de pouvoir, les différentes personnalités

Préparer et conduire sa stratégie de résolution

Les techniques et stratégies de résolution des conflits : recadrage positif, changement de plan

L'utilisation des techniques d'affirmation de soi face à des interlocuteurs difficiles

Utiliser les outils de communication de situation conflictuelle

L'écoute active, la reformulation

La stratégie de questionnement

Le choix des mots

La communication non-verbale

Savoir gérer son stress

Rester maître de ses émotions

Apprendre à agir plutôt qu'à réagir

Penser de façon positive et constructive : penser « solutions »





Accessible aux personnes
en situation de handicap
Réfèrent handicap : 02 54 53 52 05

PUBLIC – PREREQUIS

Personne confrontée à des situations professionnelles comprenant des fortes tensions relationnelles, des conflits, de la violence et de l'agressivité

PEDAGOGIE

Exposé théorique des outils
Méthodes participative et active comprenant des mises en situation filmées et analysées en groupe

MOYENS ET OUTILS

Jeux de communication
Etude de cas de communication conflictuelle et scénario pour jeux de rôles
Utilisation de la vidéo

MODALITES D'EVALUATION

Positionnement pré et post formation par le formateur
Bilan oral de fin de formation

DUREE

2 jours soit 14 heures

DATE

7-27 novembre 2024

3-4 juillet 2025

PRIX

585 € par stagiaire



CONTACT

NATHALIE PRIN

16 Place Saint Cyran
36 000 Châteauroux
02 54 53 52 02 – 02 54 53 52 00
fpc@indre.cci.fr
www.campus-centre.fr

Siret : 183 600 014 000 17
N° d'activité formation : 2436P000136

