

La gestion de conflit.

Durée : 7h

Objectifs :

- Identifier et comprendre la naissance d'un conflit
- Déterminer votre comportement à adopter face au conflit
- Maîtriser les outils de la communication pour prévenir et gérer un conflit
- S'adapter à son interlocuteur pour résoudre un conflit
- Comprendre et gérer ses émotions en situation de conflit
- Faire preuve d'assertivité

Modalité pédagogique

Alternance entre transfert de savoir-faire et d'attitudes, avec des exercices et des mises en situations concrets, des tests avec les participants et des analyses de situations. Cette méthode permet une appropriation rapide des sujets par les stagiaires.

Moyens techniques, moyens d'évaluation et pédagogiques

- Outils techniques et méthodes professionnelles d'animation utilisés par le formateur
- Support pédagogique et document à disposition des stagiaires
- Test de positionnement
- Évaluation pendant et fin de formation
- Mise en situation (individuel ou groupe) tout au long de la formation

Programme de formation

Module 1 : Qu'est-ce qu'un conflit

- Définition d'un conflit
- Les types de conflit
- Les origines et les conséquences d'un conflit
- Le comportement à adopter en cas de conflit

Module 2 : Les techniques de prévention et de résolution de conflit par la communication

- La dynamique relationnelle : les comportements par le modèle DISC
- L'intelligence émotionnelle : Le fonctionnement de nos émotions
- L'écoute active et la communication positive
- L'assertivité : l'affirmation de soi dans le respect de l'autre
- La communication non violente
- La méthode DESC
- Les autres techniques de prévention