



LA GESTION DES CONFLITS

COMPRENDRE ET PRÉVENIR LES SITUATIONS A RISQUE

COMPETENCES VISEES ET OBJECTIFS

Développer ses capacités à résoudre un conflit et désamorcer des tensions
Apprendre à prévenir les situations à risque
Dépasser les difficultés rencontrées et les émotions ressenties.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Exercices permettant de faire tomber les freins psychologiques
Apports théoriques et contextuels, retours d'expérience
Mise en pratique, jeux de rôles, analyse et apports ciblés.

INFORMATIONS ET TARIFS

Ref : 24288
Type : sur site (intra)
Public : Tout public
Formateur : Comédien pro, coach certifié
Durée : 2 jours (14 heures)
Groupe : 12 personnes
Tarifs : Sur site : 3 000 € net* par groupe
Modalités : Evaluation des attentes du niveau en début de session
Evaluation des acquis
Questionnaire de satisfaction à l'issue de la formation
Attestation de formation
Accessibilité : Besoins spécifiques ou compensation handicap, nous contacter

* Exonération de TVA sur la formation.
Tarif net hors frais de déplacement du formateur.

PROGRAMME

NATURE ET DYNAMIQUE DES CONFLITS

Les 3 types de conflits
Les conditions accélératrices de conflits
Les deux variables modératrices de conflits

LES MÉCANISMES DU CONFLIT ET DE L'AGRESSIVITÉ

Construire et entretenir un contexte d'équipe favorable à la résolution du conflit
Amener un groupe à développer sa capacité d'auto-régulation et de résolution de conflit

GERER UN CONFLIT

Identifier et gérer ses émotions pour disposer de tous ses moyens d'action
Lâcher sa position et activer une écoute absolue pour identifier les émotions, besoins et motivations sous-jacentes de l'autre partie
Adapter sa posture pour désamorcer les tensions et relancer une dynamique constructive d'échange
Dans un conflit avec un groupe, décrypter la structure interne, pour identifier les interlocuteurs avec lesquels échanger.
Intervenir dans un conflit et en assurer la médiation

SORTIR D'UN CONFLIT ET GERER L'APRES

Elaborer des arguments affûtés et savoir les avancer au moment où ils peuvent être reçus.
Elaborer une stratégie de sortie de conflit, honorable pour les deux partis
Coopérer avec l'autre parti pour s'accorder sur une stratégie d'action commune à l'avenir