

Savoir anticiper et gérer les conflits

Objectifs

**Durée : 3 jours
Ou 2j + 1j**



- Comprendre comment émergent les conflits
- Savoir les anticiper, les déceler et les appréhender.
- S'appuyer sur des outils de communication et sur des techniques de résolution.
- Optimiser sa posture relationnelle.
- Faciliter l'issue.

Contenu

- **Comprendre l'environnement du conflit ; repérer des situations conflictuelles :**
 - Les origines du conflit ; les mécanismes de la relation ; nature et niveaux du conflit ; Les différents types de conflit.
- **Acquérir des méthodes de résolution du conflit :**
 - Les origines du conflit ; la préparation au face à face.
 - La confrontation ; la négociation ; les conflits persistants ; les solutions alternatives, recadrage, arbitrage, conciliation, médiation.
- **Maîtriser les outils de résolution ; adopter l'attitude facilitante :**
 - Le processus de communication ; les modes de comportements et positionnement personnel.
 - La communication non violente ; les processus d'écoute et de questionnement pour découvrir le cœur du conflit ; La gestion de son stress ; l'affirmation de soi ; la valorisation, la demande de développement, le refus.
- **Réinstaurer des relations positives et orienter vers l'avenir :**
 - La conclusion et la sortie du conflit ; l'avenir à la définition de nouveaux objectifs ; réinstaller la confiance



Méthodes et outils



- Progression mentale et appropriation schéma personnels ; exercices tirés de la PNL et de l'analyse transactionnelle.
- Autodiagnostic des modes de fonctionnement et tests de positionnement.
- Ateliers de découverte, de construction ou de résolution de crise.
- Jeux de prise de conscience et d'illustration
- Entraînement progressif, puis intensif sur saynètes
- Plan d'action personnalisé pour chaque stagiaire
- Conseils d'une intervenante experte.
- Possibilité de suivi applicatif en coaching individuel ou en 1/2 journées de partage d'expériences .
- Livret participant, quizz et tests de suivi fournis

Tarif

Calendrier

Nous consulter

Nous consulter