

PROGRAMME

1. Comment analyser un conflit ?

- Différencier problème, tension et conflit
- Identifier les différents types de conflit (liés au faits, objectifs, méthodes ou valeurs)

2. Comment gérer les comportements ?

- Identifier les différents types de comportements
- Repérer les stratégies des acteurs : contrainte ou pouvoir ?
- Gérer ses émotions et limiter les interprétations
- Éviter les jeux psychologiques
- Adopter une attitude assertive et d'ouverture pour rétablir la confiance

3. Comment utiliser le champs des émotions ?

- Reconnaître les émotions
- Permettre l'expression des émotions

4. Comment sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage ?

- Réguler avec l'outil « DESC » pour éviter l'escalade
- Arbitrer pour sortir des situations d'urgence et de blocage
- Faire valider de nouvelles règles du jeu

► DURÉE

- 2 jours en présentiel (14h)
- ou sur mesure

► OBJECTIFS

- Mieux se connaître
- Gagner en assurance et développer confiance et affirmation de soi
- Faire face aux comportements négatifs
- Traiter les désaccords avec assertivité
- Établir des relation professionnelles constructives

► POUR QUI

- Toutes personnes souhaitant réussir à traiter et réussir à sortir des situations conflictuelles

► PRÉREQUIS

Aucun prérequis pour participer à cette formation

► ÉVALUATION

- Évaluation de la formation à « chaud » et à « froid »

► Les +

- + Formation vivante et interactive
- + Partage d'expérience des participants

Pour plus d'informations, nous
contacter