

Gérer les conflits et les situations difficiles

Durée de la formation :

2 jours (14h)

Horaires de formation :

08h45 - 12h30 / 13h45 - 17h00

Prérequis :

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Recommandé

Venir avec des éléments concrets (documents ou fichiers) de conflits passés ou probables.

Public concerné :

Toute personne souhaitant perfectionner ses méthodes de résolution de conflit.

Objectifs :

Dissocier la part liée à l'émotif et aux éléments rationnels dans un conflit ; maîtriser sa propre émotivité dans une situation de conflit ; suivre une stratégie positive de résolution de conflit.

S'initier aux outils de communication nécessaires à la gestion des conflits

Pour vous inscrire

Tel : 04 78 14 19 19

Email : amra.info@atoutmajeur-ra.com

Renseignement et planning des formations :

www.atoutmajeur.com

Module 1 : Comprendre le conflit

Définition d'un conflit ?

Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits

Quelles en sont les manifestations ?

Savoir faire une lecture exacte de ce qui se joue

Connaître son objectif pour se positionner avec pertinence

Module 2 : Analyser le conflit

Prendre en compte tous les éléments de contexte

Connaître les différentes typologies de conflits

Savoir poser le bon diagnostic sur le conflit existant

Module 3 : Canaliser ses comportements dans un conflit

Prendre en compte ses émotions et ses croyances

Les mettre en mots plutôt qu'en pratique

Retrouver une ressource positive

Module 4 : Repérer la stratégie de son ou de ses interlocuteurs

Saisir le cadre de référence de l'autre

Observer son non-verbal

Cerner ses motivations, ses intérêts, ses bénéfices éventuels

Identifier les jeux psychologiques sous-jacents

Module 5 : Régler le conflit et assurer son suivi

Les différentes stratégies de gestion de conflit

Adapter sa stratégie en fonction du profil d'interlocuteur et des enjeux

Connaître précisément sa marge de manœuvre

Négocier et argumenter face aux tensions

Savoir sortir du conflit et gérer l'après conflit

Tirer les leçons du conflit, permettre à chacun de reprendre sa place.

Gérer les conflits et les situations difficiles

Méthodes pédagogiques :

Exercices d'un degré de difficulté croissant s'appuyant sur les pratiques des participants

Mise en situation vidéo selon le nombre de participants. Le cas échéant, apporter une clé USB pour y copier les enregistrements vidéo.

Pour vous inscrire

Tel : 04 78 14 19 19

Email : amra.info@atoutmajeur-ra.com

Renseignement et planning des formations :

www.atoutmajeur.com