



GESTION DE CONFLITS

OBJECTIF :

Gérer les situations de conflits de façon sereine, selon leurs stades, les acteurs concernés et les comportements identifiés

PROGRAMME :

- 1°) Collecte des représentations
 - Comment gérer un conflit ?
- 2°) Définition du conflit
- 3°) Les sources de conflits
- 4°) Les attitudes face aux conflits
- 5°) La résolution de conflits
 - Prévention
 - Acceptation
 - Arbitrage et médiation
 - Négociation
- 6°) Les « jeux psychologiques » et pièges relationnels à déjouer
 - Les besoins et les « strokes »
 - Le Triangle Dramatique de Karpman
 - Etre OK dans le chaos (OKness)
 - La trousse de secours de Steiner
 - Exercices pratiques
- 7°) Gérer ses émotions
 - La lecture objective
 - Lier émotions et besoins
 - Redéfinir son cadre émotionnel
- 8°) Maîtriser la communication
 - L'écoute et la reformulation
 - Le verbal, para verbal et non verbal
 - L'analyse transactionnelle
 - La communication non violente
 - Apprendre à dire non
 - Exercices pratiques
- 9°) Faire face à l'agressivité
- 8°) Collecte des nouvelles représentations et connaissances
- 9°) Evaluations à chaud et présentation de l'évaluation à froid
- 10°) Echanges libres

COMPETENCES VISEES :

Être capable de :

- Désamorcer les situations de conflits du quotidien grâce à une communication adaptée
- Gérer les tensions et restaurer le dialogue en sachant négocier avec l'interlocuteur agressif grâce aux techniques de communication non violente et d'analyse transactionnelle
- Maîtriser ses émotions : rester calme, attentif et ferme face aux comportements agressifs

DUREE : 1 jour (7 heures) **PREREQUIS :** Aucun

Tarifs : 995 € nets de taxes hors frais déplacement

Personnes en situation de handicap : L'entreprise s'assure de l'accessibilité suivant ses stagiaires

METHODES PEDAGOGIQUES :

Pédagogie participative selon notre processus d'apprentissage : **ERECA** : Engagement / Réflexion Expérimentation / Compréhension / Action

EVALUATIONS :

- **à chaud** : des acquis de connaissances par des questions ouvertes et des compétences par des exercices en situations pratiques ; de l'évolution des représentations ; de la satisfaction des participants
- **à froid** : après 6 mois auprès :
 - du stagiaire : auto-évaluation de son comportement et des changements
 - du responsable : évolution des indicateurs et de l'impact de la formation sur la santé des personnes

DOCUMENTS :

Livret pédagogique pour chaque participant
Attestation individuelle de formation
Bilan pour le responsable (évaluations et remarques des participants et du formateur)

