



Gérer sa relation à l'autre en situation de conflits



Objectifs

Vous êtes confronté au quotidien à de nombreuses situations qui pourraient devenir source de conflits.

Vous devez être capable de prévenir et anticiper les situations de conflits, les maîtriser dans le cas où les conflits n'auraient pas pu être évités, gérer l'après conflit, d'éviter leur répétition mais également de capitaliser des bonnes pratiques pour améliorer la gestion des conflits et de crises (internes et externes).

Programme

1ère partie : Introduction

- Présentation
- Programme
- Objectifs

2^{ème} partie : Découverte

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Les bases de la communication
- Comment peut s'exprimer un conflit ?
- Les facteurs déclencheurs d'un conflit ?

3^{ème} partie : Apprentissage

- Reconnaître les indices de violence
- Les 4 réponses au conflit
- Savoir écouter et reformuler

4^{ème} partie : Mise en application

- Retour d'expériences,
- Amélioration de votre gestion des conflits.
- Mise en place de jeux de rôles afin d'appliquer les méthodes et outils à votre disposition.

Public visé
Tout personnel
Pré requis
Aucun
Durée
7 heures
Effectif
4 mini. / 10 maxi.
Moyen d'encadrement
Formateur en risques psychosociaux
Modalité
<ul style="list-style-type: none">• Feuille d'émergence• Evaluation de satisfaction des stagiaires en fin de formation• Attestation de suivi
Moyen technique
<ul style="list-style-type: none">• Ordinateur• Vidéoprojecteur• Caméscope
Moyen pédagogique
Favoriser l'apprentissage et la progression par la mise en place de jeux de rôles interactifs et des échanges d'expériences qui amènent les stagiaires à identifier et à expérimenter, par eux-mêmes leurs axes de progrès