

ANTICIPER ET GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES



PARTICIPANT(S) :

Tout public

ORGANISATION :

Durée : 14 heures

Lieux : Campus du lac ou Campus de Libourne

INTERVENANT(S) :

Formateur expert en techniques de Management.

VALIDATION DE LA FORMATION :

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque participant.

CAMPUS DU LAC

N° SIRET 410 581 102 00010
Code APE-NAF 8542Z
N° Existence 7233 042 4333

Site de Bordeaux

10 rue René Cassin - CS 31996 -
33071 Bordeaux Cedex
Tél. 05 56 79 52 00
campus@formation-lac.com

Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder
33504 Libourne Cedex
Tél : 05 57 25 40 40
campus@formation-lac.com

OBJECTIFS

Nature de l'action : Acquisition de compétences

- Comprendre les aspects positifs et négatifs des conflits.
- Définir les types de conflits rencontrés en situation professionnelle.
- Développer les compétences relationnelles pour prévenir et désamorcer les conflits.
- Connaître ses ressources et points faibles en situation conflictuelles.
- Savoir argumenter et défendre son point de vue.

MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Présentations didactiques. Mises en situation filmées.
Échanges et réflexion en groupe et sous-groupe.
Un support par participant.

CONTENU DU PROGRAMME

LE CONFLIT

Définition et fonctions du conflit
Le conflit source de changement ou d'inertie

LES ETAPES DU CONFLITS

Les divergences
Les tensions
Le blocage
Le conflit ouvert

COMPRENDRE ET SORTIR DES DIVERGENCES

Les opérations de construction de notre modèle du monde : sélection, distorsion et généralisation
S'ouvrir au point de vue de l'autre
Ecouter
Questionner
Expliquer

COMPRENDRE ET SORTIR DES SITUATIONS DE TENSIONS

Les émotions
Savoir gérer ses propres émotions : prendre du recul, se détendre, susciter des émotions facilitantes
Reconnaître les émotions de l'autre : comprendre les émotions et les besoins de l'autre
Faire une confrontation OK

COMPRENDRE ET SORTIR DU BLOCAGE

Les comportements passifs, agressifs et manipulateurs : leurs origines et conséquences dans la relation
Sortir du blocage en revenant à des comportements assertifs
Reconnaître les émotions de l'autre : comprendre les émotions et les besoins de l'autre
Aider l'autre à revenir à un comportement assertif

LE CONFLIT OUVERT

Le recadrage
La négociation
La création de solution
Sortir du blocage en revenant à des comportements assertifs

ANTICIPER LE CONFLIT

Définir les objectifs
Clarifier la situation
Penser autrement
Savoir dire non, faire un feed-back et répondre aux critiques