



GÉRER LES CONFLITS (1J-7H)

Objectifs

- Repérer et identifier les sources des conflits afin de les anticiper.
- Comprendre les mécanismes des conflits.
- Faire face aux situations conflictuelles.
- Mettre en œuvre des stratégies afin de sortir des situations conflictuelles.

Contenu

Identifier et comprendre les origines du conflit

Appréhender les différents modes de communication.

Diagnostiquer les causes, les enjeux réels du conflit.

Mieux comprendre ce qui explique les comportements des parties en conflit.

Réguler et apprendre à résoudre un conflit

Développer sa capacité d'écoute.

Valider le ressenti des interlocuteurs.

Reformuler les revendications des parties en conflit.

La mise à jour de l'intérêt derrière une demande.

La notion d'intérêt mutuel.

Enrichir ses capacités communicationnelles

Prendre conscience de ses propres comportements face aux conflits.

Affirmer son point de vue dans le respect d'autrui.

Passer de l'affrontement à la résolution des problèmes.

Travaux pratiques, travaux dirigés, étude de cas

Sous forme de jeux de rôle qui représentent différentes situations tirées du réel.

Méthode

Alternance de théorie et de mises en situation avec et sans caméra. Mises en commun et formalisations par l'animatrice.

Evaluation

En début de formation : diagnostic individuel.

Durant la formation : mises en situation permettant de mesurer les progressions par étapes.

Evaluations et formalisations par l'animateur.

Support

Un Guide sur la gestion des conflits sera distribué aux participants à l'issue de la formation.

Formateurs

Marlène Reux/Jean-Denis Commeignes.

Infos pratiques

12 personnes maximum.

Pour les personnes amenées à gérer des situations difficiles. Pas de prérequis.

Horaires : 9H00-17H30.

Lieu : Paris, régions.

Tarifs

Inter : 700€/pers.

Intra et individuels. Nous consulter : contact@maestria-consulting.com.