

Anticipation et gestion des conflits

OBJECTIFS

Identifier la notion de conflit et d'escalade relationnelle
Comprendre les causes déclencheuses d'un conflit et les comportements qui dégradent nos relations pour les éviter
Intégrer les composantes de l'assertivité et de l'empathie pour prévenir les conflits

PROGRAMME

Connaître les origines et les déclencheurs des conflits

Les faits, croyances, opinions, préjugés, les filtres personnels et culturels
L'importance de l'émotionnel dans les conflits
La typologie des conflits dans l'entreprise

Savoir analyser un conflit

L'analyse des composantes du conflit : l'analyse claire et objective de la situation
La dimension psychologique : les rapports de pouvoir, les différentes personnalités

Préparer et conduire sa stratégie de résolution

Les techniques et stratégies de résolution des conflits : recadrage positif, changement de plan
L'utilisation des techniques d'affirmation de soi face à des interlocuteurs difficiles

Utiliser les outils de communication de situation conflictuelle

L'écoute active, la reformulation
La stratégie de questionnement
Le choix des mots
La communication non-verbale

Savoir gérer son stress

Rester maître de ses émotions
Apprendre à agir plutôt qu'à réagir
Penser de façon positive et constructive : penser « solutions »

PUBLIC - PREREQUIS

Personne confrontée à des situations professionnelles comprenant des fortes tensions relationnelles, des conflits, de la violence et de l'agressivité

PEDAGOGIE

Exposé théorique des outils
Méthodes participative et active comprenant des mises en situation filmées et analysées en groupe

MOYENS ET OUTILS

Jeux de communication
Etude de cas de communication conflictuelle et scénario pour jeux de rôles
Utilisation de la vidéo

INTERVENANT

Consultant spécialisé dans les techniques de conflits

MODALITES D'EVALUATION

Positionnement pré et post formation par le formateur
Bilan oral de fin de formation

DUREE

2 jours soit 14 heures

DATES

23-24 novembre 2023
4-5 juin 2024
5-6 décembre 2024

PRIX

585 € par stagiaire

CONTACT

Nathalie PRIN : 02 54 53 52 02
CCI CAMPUS CENTRE
16, place Saint Cyran
36000 CHATEAURoux
02 54 53 52 00
www.campus-centre.fr
fpc@indre.cci.fr
Siret : 183 600 014 000 17
N° d'activité formation : 2436P000136