



357€HT/J/pers\*

# GERER DES CONFLITS

Niveau Initiation

<b>Objectifs :</b> Détecter les situations et comportements conflictuels ; Utiliser les habiletés interpersonnelles et comportements adéquats afin de prévenir ou résoudre les conflits ; Savoir résoudre et prévenir les conflits en étant capable d'analyser un conflit, de gérer les comportements, de susciter la coopération, d'utiliser les champs d'émotion et de sortir d'un conflit	
<b>PUBLIC</b>	Accessible aux managers, cadres, collaborateurs souhaitant réussir à traiter et sortir de situations conflictuelles...
<b>PRE REQUIS</b>	Aucun
<b>ORGANISATION</b>	Durée : 2 à 3 Jours (14 à 21h) Matériel : Un support de cours Nombre de Stagiaires maximum : 6 personnes
<b>FORMATEUR</b>	Formateur ayant les compétences en développement personnel et disposant d'une expérience d'au moins 5 ans en Formation
<b>PEDAGOGIE</b>	Pré-évaluation des besoins. Entretiens collectifs et/ou individuels. Mise en situation. Formation démonstrative et participative Apports théoriques et exercices pratiques permettent d'approfondir les connaissances de base. Réalisation lorsque le temps le permet des créations de projets personnels. Evaluation de stage à chaud. Evaluation des acquis (QCM ou mise en situation ou exercice test d'application). Attestation de stage. Evaluation de stage à froid.
<b>MODULE SUIVANT</b>	Autres formations d'efficacité professionnelle
<b>HANDICAP</b>	Notre centre de formation est engagé dans une politique du handicap, à consulter sur notre site internet à l'adresse suivante <a href="https://www.borg-services.com/politique-handicap/">https://www.borg-services.com/politique-handicap/</a>
<b>PROGRAMME</b>	
1 – Analyser un conflit Connaître les ingrédients d'un conflit Les étapes vers le conflit Les indicateurs de passage vers le conflit  Identifier les différents types de conflits Conflits liés aux faits, méthodes, objectifs ou valeurs  . 2 – Gérer les comportements Repérer les différents types de comportement Autodiagnostic Les comportements refuge et l'assertivité Susciter les comportements assertifs Assertivité et maîtrise de soi  3 – Susciter la coopération Accéder à la vision de l'autre L'écoute active La force de la reformulation	La communication positive  4 – Utiliser les champs d'émotion Reconnaître les émotions Les émotions de base  Permettre l'expression des émotions  5 – Sortir d'un conflit Oser parler vrai Objectif : réussir à dire non La critique constructive Adopter une position de médiateur La posture du "tiers"