

PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

OBJECTIFS :

- Identifier les différents types de conflits et comprendre les mécanismes
- S'appropriier les outils de régulation pour résoudre un conflit
- Développer son assertivité et mobiliser ses ressources pour prévenir les conflits

PUBLIC :

Tout professionnel

DURÉE : 1 jour

INTERVENANT :

Coach certifiée en développement personnel et consultant RH

COÛT : 250€/pers

DATES :

- 3 mars 2020 - Brest
- 19 novembre 2020 - Rennes

NOS

- Autodiagnostic « Mon profil dans le conflit » et sur le niveau d'assertivité
- Plan d'actions personnalisé pour prévenir ou gérer autrement les conflits

LE PROGRAMME :

Comprendre le conflit

- Les différents types de conflits et leurs caractéristiques
- Repérage des signes précurseurs et éléments déclencheurs
- La nature du conflit et ses causes véritables
- Les acteurs du conflit

Gérer le conflit et en sortir

Reconnaître les comportements en situation conflictuelle et résoudre un conflit ouvert

- Les attitudes dans le conflit : évitement, confrontation...
- Les comportements refuges et les conduites inefficaces
- Les 5 modèles de résolution des conflits et le choix du mode de résolution de conflit
- Comment trouver un consensus ?

Utiliser la communication en situation conflictuelle : l'assertivité

- Les bases de la communication non violente
- La communication positive, la reformulation - Méthode DESC

Prévenir le conflit

- La maîtrise de soi et le comportement assertif
- Le développement de la coopération
- Le champ des émotions : accepter ses émotions et reconnaître celles de ses interlocuteurs
- La régulation grâce à l'outil DESC



Ce programme peut être proposé en intra-établissement dans un format plus approfondi de 2 jours