

Durée : 2 jours

Coût : 780 € / pers.

TOUT PUBLIC

OBJECTIFS

- Gérer les difficultés relationnelles face aux situations et aux interlocuteurs
- Apaiser la tension en soi et chez l'autre
- Adopter une même posture en gestion de conflit : vie professionnelle ou vie privée
- Expérimenter et s'approprier différents outils de résolution de conflits

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- Expert en organisation de travail
- Psychologue du travail

Outils pédagogiques

- Apports théoriques et méthodologiques interactifs
- Etudes de cas de stagiaires
- Analyse de pratiques professionnelles
- Jeux de rôles en groupe et sous-groupes

Programme

Jour 1 **Se connaître dans le conflit**

Comprendre le conflit

- Identifier la notion de conflit
- Connaître les éléments de la communication générateurs de conflit
- Comprendre les enjeux relationnels : besoin, rôle, postures

Connaître son style de résolution de conflit

- Différencier les 4 styles de négociateur
- Auto-diagnostiquer son profil de résolution de conflit : avantages/ inconvénients
- S'approprier les autres styles de négociation

Diagnostiquer l'attitude : du jugement vers la compréhension

- Connaître les différentes postures de communication
- Comprendre leur potentiel conflictuel et d'apaisement
- Utiliser à bon escient les techniques et savoirs : jeux de rôles

Jour 2 Apprendre à gérer les conflits

Eviter l'escalade conflictuelle

- Identifier les mécanismes de l'escalade conflictuelle
- S'approprier 10 techniques de gestion des tensions
- Expérimenter et choisir les techniques qui nous correspondent

Ecouter pour prévenir les tensions

- Définir la notion d'écoute
- Se décentrer de soi au profit de l'autre
- S'approprier les techniques de l'écoute active

Gérer les situations d'agressivité

- S'affirmer et verbaliser son ressenti
- Respecter l'autre et son point de vue

