Programme de formation
Gestion des conflits

Date : xx/xx/202x

Objectifs :

- Analyser le conflit
- Développer la coopération
- Gérer les comportements
- Utiliser le champ des émotions
- Résoudre le conflit

Durée :
2 jours en intra dans votre établissement

Programme :

Analyser le conflit

- Définir le conflit
  - Les caractéristiques d'un conflit
  - Les différents types de conflit
- Détecter les causes du conflit
  - Les étapes du conflit
  - Les sources d'incompréhension

Développer la coopération

- Identifier ses freins rationnels et émotionnels
  - La relation interpersonnelle
  - Les freins rationnels et émotionnels
- Développer une relation gagnant-gagnant
  - Analyse transactionnelle : les positions de vie
  - Les attitudes en situation de conflit

Gérer les comportements

- Repérer les différents types de comportement
  - Le triangle de Karpman
  - La prise de hauteur

- Développer les comportements assertifs
    - Assertivité et maîtrise de soi
    - Les comportements assertifs

Utiliser le champ des émotions

- Reconnaître les émotions
    - Les émotions de base
    - Les modalités d'expression
- Exprimer ses émotions
    - Le rôle des émotions
    - L'utilité d'exprimer ses émotions

Résoudre le conflit

- Recadrer sans agressivité
    - Les postures relationnelles
    - Les phases de la gestion de conflit
- Adopter une posture de médiateur pour recadrer avec assertivité
    - La posture du « tiers »
    - Les clés de la médiation

Public : Personnes souhaitant prévenir et gérer les conflits et les tensions dans le travail

Prérequis : aucun pré requis nécessaire

Modalités d'accès : sur devis pour la mise en place de formation intra

Délais d'accès : 1 mois en moyenne après la validation du devis

Profil du formateur : Titulaire d'un diplôme dans le domaine de la sécurité incendie, de l'assistance aux personnes handicapées, ou tout autre domaine pertinent.

Tarif : sur devis en fonction de l'activité client

Modalités pédagogiques :

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

Modalités d'évaluation : mise en situation, quizz de fin

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de contacter M Bessan, référent handicap, au 06 24 30 78 89 ou par mail à : suivi.ma.formation@gmail.com afin d'évaluer vos besoins ainsi que les modalités d'adaptation et/ou de compensations nécessaires afin de vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions.

Contact : suivi.ma.formation@gmail.com ou 0624307889