

Programme de la formation : Anticiper et gérer les conflits

Objectifs Pédagogiques

- Identifier les signes avant-coureurs de tensions et de conflits
- Maîtriser les techniques de communication non violente
- Gérer efficacement des situations conflictuelles en préservant la relation
- Adopter une posture pour prévenir l'apparition de conflits

Pré-Requis :

- Aucun

Programme

- Comprendre les mécanismes des conflits
 - Typologie des conflits
 - Facteurs déclencheurs, rôle des émotions
 - Distinction entre conflit, incompréhension, désaccord
- Appliquer les techniques de communication non violente
 - Écoute active et reformulation
 - Technique OSBD
 - Gestion des émotions et du stress en situation tendue
 - Grille d'analyse des individus
- Gérer les situations conflictuelles
 - Méthode de médiation et de négociation
 - Recadrage des échanges et recherche de solutions
 - Protection de soi et des autres
- Anticiper les conflits par la veille active
 - Repérer les signaux avant-coureurs
 - Gestion préalable de son stress et de sa réaction
 - Création d'un plan d'action préventif

Durée du stage

- 17,5 heures : 2,5 jours (+ 2h certification)
- (journées de formation de 7 heures : 3h30 le matin + 3h30 l'après-midi)

Délai d'accès

- En intra entreprise : moins de 5 semaines

Méthode et moyens

- 100 % en présentiel
- Animation participative avec mises en situation

Exercices de la formation

- Simulation de situation conflictuelle : désaccord, avec et sans émotion
- Exercices d'écoute active, de reformulation, pratique de l'OSBD
- Etudes de cas, analyse de situations réelles
- Exercice de gestion de son stress / préparation à une réaction contrôlée
- Mises en situation de négociation/médiation

Modalités d'évaluation

Avant la formation : Définir 2 ou 3 objectifs à atteindre : « à la fin de la formation, je veux être capable de... »

Pendant la formation : Le formateur valide la compréhension et l'acquisition des connaissances de l'apprenant, à travers des tests ou des jeux de mise en situation.

Après la formation : Le participant déclare en réponse à notre questionnaire si la formation lui a permis d'atteindre ses objectifs et de mettre en œuvre ses apprentissages.

Public cible

Responsables, managers et chefs de projets (tous secteurs)

Intervenant

Coach et formateur en gestion de conflits, plus de 10 ans d'expérience

Tarifs

- Entreprises / intra : à partir de 2 500 euros HT
- Particuliers : 2 290 euros

Personnes en situation de handicap

- Stage accessible aux personnes en situation de handicap ; prévenez par avance notre référent handicap afin d'adapter si nécessaire l'organisation : contact@coherenza.fr