

PREVENIR ET GERER LES CONFLITS

Durée : 2 jours

Prix inter-entreprise : 1050€ par participant

Public : Tous publics

Prix intra-entreprise : nous consulter

Objectifs pédagogiques

- Comprendre ses propres comportements face aux conflits, développer ses ressources pour gérer au mieux ces situations, repérer et neutraliser les facteurs conflictuels.

Méthodes pédagogiques

- Méthode active s'appuyant sur l'expérience et les pratiques des participants.
- Exercices et bilan individuel, livret de formation.
- Ateliers pratiques.
- Jeux de rôle.

Programme détaillé

- **Repérer les sources et les ressorts des conflits**
 - Définir les grands types de conflits.
 - Tenir compte du bilan doute/confiance.
 - Comprendre l'influence de la communication dans la relation.
- **Identifier et s'approprier les stratégies de gestion des conflits**
 - Prendre en compte le contexte et les acteurs véritables.
 - Traiter le vrai conflit.
 - Choisir une stratégie efficace : enjeux et relations.
- **Répondre aux critiques, contradictions, agressions**
 - Gérer la déstabilisation.
 - Se mettre en état d'écoute efficace.
 - Répondre avec pertinence.
- **Réprimander, formuler une critique ou un désaccord**
 - Mettre ses interlocuteurs en conditions favorables.
 - Faire preuve d'assertivité.
 - Intervenir avec diplomatie

The logo for Sui Generis, featuring the word 'Sui' in a stylized orange font above the word 'Generis' in a black, sans-serif font. The entire logo is contained within a white rectangular box with a thin black border.