

Titre : GERER LES CONFLITS SANS STRESS

Domaine : Management

Thème : Management (management de proximité...)

Formacode : 32020

Durée en heures et en jour : 21 h / 3 jours

Modalité de la formation : Présentiel

Public cible : Toute personne régulièrement amenée par ses fonctions à faire face à des situations de conflits (encadrement, relation clientèle).

Nombre de personnes min et max : Min 4 personnes – Max 8 personnes

Objectifs : Mettre en place une stratégie positive de résolution de conflit en maîtrisant son émotivité et le stress occasionné

Programme :

Définir la notion de conflit

Identifier les situations conflictuelles vécues par les participants

Etablir une typologie des situations

Analyser un conflit

- Causes, manifestations, stratégie des acteurs

- Acquérir la pleine conscience de ses propres fonctionnements (pensées automatiques, réactions émotionnelles, comportement conséquences opérationnelles et relationnelles)

Gérer efficacement la situation

Créer en soi les ressources énergétiques et physiques nécessaires, expérimenter les modifications comportementales et constater les progrès

les facteurs en jeu dans l'équilibre interne

- la respiration consciente

- la visualisation mentale positive

- les comportements d'affirmation de soi par rapport aux comportements d'agressivité, de soumission ou de manipulation

Résoudre le conflit

Amener son / ses interlocuteurs à coopérer et préparer l'avenir

- les clés d'un dialogue constructif : écoute, reformulation, recentrage, synthèse

- la mise à plat du différend

- la négociation et les compromis réalistes

- la consolidation de la relation

- le suivi des décisions prises

Prérequis : Etre en poste depuis plusieurs mois.

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement : Active et participative, basée sur l'alternance d'apports théoriques et l'analyse de situations concrètes rencontrées par les participants. Exposés théoriques et travaux de groupe, débats, études de cas, mises en situation et/ou jeux de rôle avec mise œuvre de moyens audiovisuels

Modalités d'évaluation des connaissances : Les modalités d'évaluation des connaissances individuelles à l'issue de la formation : Questionnaire cas de synthèse : Qu'ai-je retenu ?

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants : Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation...

Lieux et adresses précises : 11, rue Tronchet 75 008 Paris