GESTION DE CONFLITS

Réf	Modalité	Durée	Nb stagiaires
RDEVPGESCONFP-PMO14	Distanciel	2.0 jour(s) - 14.0h	8

OBJECTIFS

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- Connaître les différents types de conflits.
- Savoir vous positionner dans une situation de conflit.
- Analyser les étapes et les issues de la résolution de conflit.
- Vous approprier des outils et comportements pour résoudre un conflit.
- Maîtriser vos émotions, votre stress face aux comportements agressifs.
- Savoir sortir d'un conflit pour aller vers la résolution.

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public

Tout public.

Pré-requis

Aucun.

CONTENU

Identifier les différents types de conflits

- Repérer les signes avant-coureurs.
- Identifier les enjeux pour soi et les autres.
- Analyser les obstacles et les différentes étapes et escalades.

Savoir gérer les comportements

- Identifier son propre style.
- Développer l'assertivité, l'écoute active, la reformulation.
- Comprendre les positions de vie et les rôles dans une relation.

Appliquer des outils de résolution de conflit

- Préparer un entretien avec 2 outils de régulation :
  - Le DESC.
  - La méthode des faits significatifs.

- Découvrir les attitudes de Porter.

Mieux se connaître pour gérer son stress

- Aller à la rencontre de ses émotions.
- Transformer ses émotions en s'affirmant positivement.
- Savoir se positionner et dire sa part de responsabilité.

Sortir d'un conflit pour aller vers la résolution

- Savoir trouver un accord pour rétablir un climat de confiance.
- Trouver des solutions satisfaisantes pour tous.
- Appliquer de nouvelles règles pour prévenir le futur.

PÉDAGOGIE

La pédagogie de cette formation, repose sur 50 % d'apports théoriques et 50% d'exercices, cas pratiques et jeux de rôles.

GESTION DES ACQUIS

Méthodes d'évaluation

- **Evaluation pré-formative** : Une grille d'auto-positionnement est transmise aux apprenants en amont de la formation pour faire un auto-diagnostic de leurs compétences.

- **Évaluation de suivi** : Évaluation du développement des compétences via la grille d'auto-positionnement remplie à l'issue de la formation.

- Évaluation à chaud de satisfaction fournie par REZO.

- **Évaluation des acquis** : Le/la formateur/trice remplit à son tour une grille de validation des acquis basée sur les compétences et connaissances acquises.

- Attestation de fin de formation REZO.

FORMATEUR ET PARTENAIRE

Notre formateur témoigne de 20 ans d'expérience en management et formation interne.
Il est certifié Coach professionnel, Process Communication, Ennéagramme, DISC et Triangle de Karpman.

ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les solutions d'aménagement.