

Gérer les conflits et établir des relations positives avec les autres

Contexte et attendus de la formation

Les tensions et les conflits sont inévitables dans les relations professionnelles. Il est essentiel de savoir les reconnaître et de les traiter efficacement afin d'établir des relations de qualité avec son entourage.

Programme de la formation

1. La nature des conflits : qu'est-ce qu'un conflit ? D'où proviennent les conflits ? Sont-ils évitables ? Souhaitables ?
2. Les causes et les types de conflits. La part de rationnel dans le conflit, la part de ressenti. Les différents stades d'un conflit
3. Les modalités de résolution des conflits
 - Comprendre le conflit
 - Accepter qu'il puisse être positif
 - Gérer le conflit : lorsque je suis concerné / lorsque je ne suis pas directement concerné (médiation, arbitrage)
 - Les différents modes relationnels. La méthode DESC dans la résolution des conflits. Les attitudes facilitantes
4. Les jeux de rôles à partir des situations vécues par les participants afin de mettre en expérimentation et de s'approprier les contenus abordés précédemment

Méthodes pédagogiques

- . Echanges entre les participants, partage d'expériences
- . Etude de cas
- . Apports théoriques
- . Mises en situations
- . Autodiagnostic
- . Livret de stage

Public concerné

Toute personne qui souhaite développer ses capacités à gérer les conflits et à établir des relations positives avec les autres. Le nombre maximum de participants à la formation est fixé à 8 personnes.

Durée et organisation de la formation

Deux jours, soit 14 heures d'intervention