

PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS

NIVEAU 1

OBJECTIF : › Détenir les outils essentiels à la prévention et gestion des conflits entre les individus et dans les groupes. › Comprendre les mécanismes d'un conflit et identifier les éléments déclencheurs d'un conflit pour mieux les anticiper › Mieux se connaître et savoir se préserver face à un conflit › Apprendre les outils essentiels de prévention et gestion d'un conflit › Connaître les bases pour assurer une médiation › Détenir les clés pour une prise de décision collective de qualité	DURÉE : 7 heures
	PUBLIC : Etudiant(e) – Salarié(e) – Demandeur d'emploi – Entrepreneur (se)
	PRÉ-REQUIS : Aucun pré requis
	VALIDATION : Attestation de formation

CONTENU DE LA FORMATION

COMPRENDRE LE CONFLIT

- Comprendre les mécanismes du conflit
- Apprendre à repérer les différents types de conflits et leurs contextes
- Identifier les éléments déclencheurs d'un conflit

LE CONFLIT INTERPERSONNEL (ENTRE COLLÈGUES, AVEC LE CLIENT...)

- Conflit dans lequel je suis impliqué
 - Bien se connaître pour bien gérer les conflits
 - Quelles sont les différentes attitudes face au conflit ?
 - Comment je réagis face au conflit ?
- La place des émotions dans un conflit
- Des outils pour prévenir/gérer un conflit :
 - Ecoute active
 - Les bases de la communication non violente
- Désamorcer l'agressivité et faire face à la violence
- Agir en tiers extérieur dans la résolution d'un conflit
 - Le rôle et les qualités d'un médiateur
 - Observation d'une médiation

LE CONFLIT ET LES GROUPES (ÉQUIPES DE TRAVAIL, ÉQUIPES SPORTIVES, ASSOCIATIONS, TRAVAILLER DANS UN CONTEXTE INTERCULTUREL...)

Un conflit constructif pour une prise de décision de qualité au sein d'une équipe

APPLICATION

Etudes de cas et jeux de rôles

PLANNING : › Le 13.03.2020 › Le 02.06.2020	› Le 20.11.2020	TARIFS sur devis
---	-----------------	----------------------------

* Adhésion annuelle : Acquittable une seule fois, quel que soit le nombre de formations suivies.