anne@abcci.fr www.abcci.fr

PREVENIR ET GERER LES CONFLITS EN TOUTE SITUATION 2 jours

FORMATION EN PRESENTIEL

Public
Toute personne concernée personnellement ou professionnellement par la prévention ou la gestion des conflits et souhaitant les gérer et en atténuer les effets négatifs

Pré-requis
Aucun

Objectifs
Identifier et reconnaître les signes annonciateurs d'une situation de tension pré-conflictuelle
Connaître les éléments déclencheurs généraux
Proposer des pistes de résolution
Identifier les mobiles et les enjeux
Permettre l'expression du conflit en le cadrant
Orienter vers une issue acceptable pour chacun

Démarche pédagogique
- Un stage très concret axé autour de jeux de rôle.
- Apprentissage et utilisation d'outils : vocabulaire, gestuelle…
- Exercices pour expérimenter les situations de désamorçage, d'évitement, de compromis, de recentrage, de sortie de conflit
- Cette formation interactive met l'accent sur la nécessité d'optimiser sa communication en toutes situations afin de favoriser le développement de capacités professionnelles et personnelles.

Modalités des évaluations des acquis
Évaluation des participants par les intervenants en cours de formation afin d'évaluer le degré d'acquisition des contenus
Quizz en début et en fin de formation

Évaluation finale de la formation
Il sera délivré un certificat de réalisation.

Profil formateur
20 ans d'expérience

Support pédagogique
Support pédagogique remis à chaque participant

Moyens pédagogiques
Vidéoprojecteur

Durée / horaires
14 h / 08h30 – 12h30 et 13h30 - 16h30

Nombre de stagiaires
Maximum 6

Lieu
En nos locaux (stage inter)
En nos locaux ou site client (stage intra)

Tarifs Inter et Intra [nous consulter]
L'inscription est réputée acquise lorsque la convention de stage est signée ou un acompte de 30% est reçu.

PSH (Personne en situation de Handicap)

Programme

Identifier la situation conflictuelle

Lire la situation dès ses premières manifestations :
- repérer comportement, geste(s), vocabulaire…

Diagnostiquer le type de conflit et le profil des acteurs :
- Revendicatif
- Agressif
- Caractériel
- Emotif
- (…)

Canaliser les comportements

Susciter la confiance
Désamorcer les dérives
Laisser émerger le débat pour qu'apparaissent enjeux, intérêts, alliances possibles

Reformuler et gérer les émotions

Agir et résoudre

Ouvrir un éventail de solutions
Négocier
Valider l'accord