

Formation "Gérer les conflits dans les relations professionnelles et oser s'affirmer"

DESCRIPTIF DE LA FORMATION

Public :

Toute personne désirant améliorer sa gestion des situations conflictuelles et s'affirme

Durée :

3 jours

Dates :

20, 21 Mars et 05 Avril 2017

Horaires :

8h30-12h00 / 13h30-17h00

Lieu :

CCI BRIOUDE
Place Champanne
43100 BRIOUDE

Coût :

1020 euros non soumis à TVA

Objectif

- Comprendre les causes et la nature des conflits
- Appréhender les conflits et adopter la bonne attitude pour traiter les situations conflictuelles
- Apprendre à éviter les conflits

Programme

I / CAUSES ET NATURE DES CONFLITS

- Définition de la notion de conflits
- Identification des différents types de conflits
- Repérage des différentes sources de conflits
- La loi de Lewin
- Aspect positifs et avantages, aspects négatifs et inconvénients

II / CONFLIT ET COMMUNICATION / RELATION

- Comment construisons nous nos comportements ?
- Les positions relationnelles, les modes de réactions associés et les attitudes face aux conflits
- Les blocages face aux réalités
- La place de la logique et des émotions dans les conflits
- Les « jeux relationnels » et leurs conséquences
- Les besoins et les styles sociaux
- La méfiance (notion de doute) – la confiance

III / TRAITEMENT DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- Les 4 étapes fondamentales face aux conflits
- Utiliser la méthode DESC pour traiter un conflit
- Les attitudes à développer face aux conflits (gestion de la relation, des émotions)

IV/ TRAITER ET /OU PREVENIR LES SITUATIONS CONFLICTUELLES PAR LA COMMUNICATION

- La maîtrise de ses comportements dans la relation
- Les attitudes à développer (écoute, reformulation, information, investigation...)
- La flexibilité relationnelle (satisfaire les besoins de l'autre, affirmer ses propres attentes)
- Sortir des « jeux », ne pas accepter...
- Rechercher un accord par la négociation
-

Méthode pédagogique

- Pédagogie participative où chacun pourra faire part de son expérience
- Exercices, études de cas, mises en situation avec utilisation de la vidéo

Validation

Attestation de stage