



PREVENIR ET GERER LES CONFLITS

PUBLICS CONCERNES	PRE-REQUIS	OBJECTIFS
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Manager, responsable administratif, responsable RH, responsable d'une association, créateur d'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Connaissances en RH. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Mieux comprendre le conflit afin de déterminer l'action appropriée ◆ Identifier les jeux relationnels ◆ Dissocier la part liée à l'émotif des éléments rationnels dans un conflit ◆ Suivre une stratégie positive de résolution de conflits

MOYENS PEDAGOGIQUES	METHODES PEDAGOGIQUES	EVALUATION/VALIDATION
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Petit groupe : 8 personnes maximum. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Alternance des phases d'acquisition théorique et des phases d'application concrète (ces dernières étant largement privilégiées). ◆ Possibilité pour les stagiaires d'enregistrer leurs travaux et/ou des exercices complémentaires sur leur clé USB. ◆ Un support imprimé est remis en début de session. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Evaluation tout au long de la formation. ◆ Attestation de stage.

DUREE	NIVEAU FORMATION	LIEU
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 14 heures 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Niveau 3 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 53 rue de la Varenne SAINT MAUR DES FOSSES

PROGRAMME
<p>Anticiper les situations conflictuelles</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Comprendre les ingrédients d'un conflit. ◆ Repérer les indicateurs du passage au conflit.
<p>Définir le conflit</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Identifier la nature des conflits. ◆ Comprendre les causes d'un conflit.
<p>Identifier et comprendre les comportements en jeu</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Repérer les différents types de comportements. ◆ Evaluer les positionnements des acteurs. ◆ Le triangle dramatique de Karpman.
<p>Ramener l'interlocuteur dans une disposition de résolution positive</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Désamorcer le conflit par une stratégie adaptée. ◆ Réguler les conflits. ◆ Pratiquer la critique constructive. ◆ Savoir dire non.