

Savoir gérer le conflit et rétablir le dialogue



LES OBJECTIFS

- Changer sa perception du conflit
- Comprendre les mécanismes de formation et d'apparition d'un conflit
- Connaître et appliquer les techniques de prévention et de résolution de conflits



LES MODALITES

- Prérequis : aucun
- Public : les représentants du personnel
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Intervenants : Formatrice, coach senior
- Formation : intra ou inter
- Tarif : nous consulter
- Accès PMR



UNE QUESTION ?

Contactez notre assistante administrative et commerciale

Magali Boullon

Au 07 62 69 34 17

m.boullon@actice.eu

Introduction – Inclusion : présentation du module et des participants, introduction thématique, recueil des attentes, des freins, des besoins

Comprendre la dynamique du conflit

- Connaître les caractéristiques du conflit
 - Repérer les différents types de conflit
 - Identifier leurs composantes intrinsèques
 - Savoir déterminer la source du conflit
- Identifier les mécanismes du conflit et ses différentes étapes : méthode PIDC. L'utiliser pour engendrer la désescalade
 - ⇒ *Validation intermédiaire : Mise en situation : Repérer une situation conflictuelle et utiliser la méthode PIDC à chaque étape pour désamorcer le conflit*

Identifier les facteurs aggravants

- Repérer les amplificateurs du conflit
- Décoder ses propres modes de fonctionnement et ceux de ses interlocuteurs en situation conflictuelle
- Identifier les conséquences négatives et positives du conflit
 - ⇒ *Validation intermédiaire : Quiz- Exercices individuels et collectifs*

Elaborer une stratégie d'anticipation et de résolution des conflits

- S'affirmer sans provoquer de tensions : grâce à la CNV
- Utiliser les 5 accords toltèques
- Utiliser la fenêtre d'acceptation de Thomas Gordon
- Rétablir l'équilibre avec les positions de vie d'Eric Berne
 - ⇒ *Validation intermédiaire : jeu de rôle : Définir une situation conflictuelle et mettre en place des solutions*

Evaluation - Tour de table final- Déclusion