



La gestion de conflits



RÉFÉRENTE PÉDAGOGIQUE

Brigitte GRETKE

Consultante - Formatrice PEP 57

Enseignante, sophrologue et accompagnatrice de sportifs de haut niveau à la préparation mentale, coach formée à la programmation neurolinguistique, formatrice spécialisée en Communication et à l'accompagnement du changement.

INFORMATIONS PRATIQUES

PARTICIPANTS

Tout acteur associatif désirant améliorer et construire une meilleure qualité relationnelle

Groupe de 6 à 12 stagiaires

Prérequis : aucun

DATES DES SESSIONS

■ Durée : 2 jours ■ Horaires : 9h30-17h30 / 9h00-17h00

■ Mardi 20 et mercredi 21 mars 2018

LIEUX DES SESSIONS

■ Créteil (locaux FACE PEP)

■ En vos locaux (nous contacter)

TARIF

480 € / personne / 2 jours

LES +

- Ce programme peut être adapté aux besoins de votre équipe et dispensé en vos locaux.
- Une formatrice Sophrologue, qui axe la formation sur des situations concrètes et la capacité de chacun à mieux vivre dans son environnement professionnel.
- Toute la pédagogie sera basée sur l'individualisation de la formation (diagnostics, tests, identification des différences personnelles, choix des outils). L'interactivité sera privilégiée.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir une méthode et des outils permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution de conflits interpersonnels.
- Analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition, et anticiper le prochain.
- Agir rapidement, clairement et sereinement pour réaliser un objectif commun en évitant les dérives.

PROGRAMME

🕒 Journée 1

Comprendre le mécanisme du conflit et maîtriser les outils de communication en situation de crise

- Analyse du mécanisme du conflit interpersonnel.
- Apprendre à repérer les différents types de conflits : interpersonnel, intra-équipe, inter-équipes.
- Identifier la nature du conflit, son niveau et ses différentes sources.
- Savoir pratiquer l'écoute active pour détecter tout ce qui n'est pas verbalisé, le questionnement, la reformulation.
- Analyse des faits, opinions, sentiments.

🕒 Journée 2

Gérer les différents types de conflits

- Les fondamentaux en terme de gestion de conflits.
- L'analyse de ses propres comportements refuges.
- La méthode de résolution des conflits.
- L'analyse des personnalités dites « difficiles ».
- La nécessaire adaptation de son attitude en fonction de la personnalité de mon interlocuteur.

🕒 Méthodes et outils pédagogiques

- Apports théoriques adaptés.
- Interactivité privilégiée.
- Mises en situation - Simulations physiques.
- Prise en compte du vécu professionnel de chaque participant et de l'organisation des services.
- Mise en place d'outils pour chaque étape de la formation.
- Remise d'un support de cours.

🕒 Évaluation :

- Un questionnaire qualité sera remis aux stagiaires en fin de formation.
- Un questionnaire sera envoyé dans l'année afin d'évaluer l'impact de cette formation.