

GESTION DE CONFLITS

Réf RDEVPGESCONFP-PMO14	Modalité Présentiel	Durée 2.0 jour(s) - 14.0h	Nb stagiaires 8
-----------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------	---------------------------



OBJECTIFS

- Connaître les différents types de conflits
- Savoir se positionner dans une situation de conflit
- Analyser les étapes et les issues de la résolution de conflit
- S'approprier des outils et comportements pour résoudre un conflit
- Maîtriser ses émotions, son stress face aux comportements agressifs
- Savoir sortir d'un conflit pour aller vers la résolution



A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public

Tout public.

Pré-requis

Aucun.



CONTENU

Identifier les différents types de conflits

- Repérer les signes avant-coureurs
- Identifier les enjeux pour soi et les autres
- Analyser les obstacles et les différentes étapes et escalades

Savoir gérer les comportements

- Identifier son propre style
- Développer l'assertivité, l'écoute active, la reformulation
- Comprendre les positions de vie et les rôles dans une relation

Appliquer des outils de résolution de conflit

- Préparer un entretien avec 2 outils de régulation :
 - le Desc
 - La méthode des faits significatifs
- Découvrir les attitudes de Porter



REZO PARTAGE

3C rue Irène Joliot Curie, 38320 Eybens
Tél. 04 76 18 06 81 – service-clients@rezo-partage.com
SCOP SARL au capital variable (25 000€) - RCS
Grenoble – SIRET : 809 267 339 00046

Mieux se connaître pour gérer son stress

- Aller à la rencontre de ses émotions
- Transformer ses émotions en s'affirmant positivement
- Savoir se positionner et dire sa part de responsabilité

Sortir d'un conflit pour aller vers la résolution

- Savoir trouver un accord pour rétablir un climat de confiance
- Trouver des solutions satisfaisantes pour tous
- Appliquer de nouvelles règles pour prévenir le futur



PÉDAGOGIE

- Apports théoriques 50%
- Exercices, cas pratiques et jeux de rôles 50%



GESTION DES ACQUIS

Méthodes d'évaluation

- **Évaluation pré-formative** : Une grille d'auto-positionnement est transmise aux apprenants en amont de la formation pour faire un auto-diagnostic de leurs compétences.
- **Évaluation de suivi** : Évaluation du développement des compétences via la grille d'auto-positionnement remplie à l'issue de la formation.
- Évaluation à chaud de satisfaction fournie par REZO.
- **Évaluation des acquis** : Le/la formateur/trice remplit à son tour une grille de validation des acquis basée sur les compétences et connaissances acquises.
- Attestation de fin de formation REZO



FORMATEUR ET PARTENAIRE

Consultant formateur fort de 20 ans d'expérience en management et formation interne.
Certifié Coach professionnel – Process Communication – Ennéagramme et Triangle de Karpman.

REZO PARTAGE

3C rue Irène Joliot Curie, 38320 Eybens
Tél. 04 76 18 06 81 – service-clients@rezo-partage.com
SCOP SARL au capital variable (25 000€) - RCS
Grenoble – SIRET : 809 267 339 00046





ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les solutions d'aménagement.



REZO PARTAGE

3C rue Irène Joliot Curie, 38320 Eybens
Tél. 04 76 18 06 81 – service-clients@rezo-partage.com
SCOP SARL au capital variable (25 000€) - RCS
Grenoble – SIRET : 809 267 339 00046