

GÉRER UN CONFLIT

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

Savoir identifier un conflit puis le gérer grâce à des méthodes de négociation et de médiation.

DURÉE

2 journées (14h).

PROFIL PARTICIPANT

Tout public.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques sur la conduite d'entretien, les types de conflits, les styles de gestion d'un conflit, la négociation, la médiation
- Échanges autour des concepts abordés
- Passation de questionnaire
- Exercices ludiques
- Cas pratiques et jeux de rôle
- Documentation remise aux participants à l'issue de la formation

PROGRAMME

- Accueil et introduction
- La conduite d'entretien
 - Présentation des types d'entretien et de ses variables
 - L'écoute active : trucs et astuces
 - Les limites de l'écoute : savoir se préserver
- Le conflit
 - Apprentissage des différents niveaux et natures de conflit
 - Caractéristiques du conflit
- Les méthodes de gestion du conflit
 - Présentation des différentes méthodes de gestion du conflit
 - Passation d'un questionnaire d'autodiagnostic des styles de gestion du conflit
- La négociation
 - Présentation des étapes de la négociation et de ses caractéristiques
- La médiation
 - Présentation des étapes de la médiation et de ses caractéristiques
- Conclusion