

*Date de mise à jour du programme : 04/06/2021*

**PUBLIC :**

Toutes personnes souhaitant gérer des conflits

**PRE-REQUIS :**

Pas de pré-requis

**OBJECTIFS :**

Comprendre les conflits afin d'apporter une solution adaptée  
Développer et maîtriser une communication et posture positive pour mettre en confiance  
Repérer les malentendus et désaccords pour prévenir des conflits.

**DUREE :**

2 jours (14 heures)

**PROGRAMME**

Rappel des fondamentaux de la communication

- La communication verbale et non verbale, les obstacles à la communication
- L'écoute active, la reformulation et le questionnement

Bien se connaître pour mieux maîtriser une situation conflictuelle

- Identifier ses propres déclencheurs émotionnels
- Connaître et comprendre sa position de vie
- Connaître ses réactions sous stress

Comprendre les conflits pour pouvoir agir

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Observer et Comprendre les émotions à travers les réactions et les comportements
- Identifier les sources des conflits Repérer les désaccords déclencheurs de conflits
- Identifier les attitudes dans le conflit

Résoudre les conflits

- Comprendre le conflit, ses sources et ses déclencheurs
- Sortir du triangle dramatique (Karpman)
- Adopter une communication et une posture positive
- Le cadre et le contrat relationnel
- Les différentes négociations en situation conflictuelle

Prévenir et gérer les émotions négatives

- Gérer les émotions négatives
- Réguler pour maintenir un climat positif Identifier et traiter les malentendus
- Gérer les émotions émotives pour sortir des jeux psychologiques
- Conduire des entretiens de résolutions de problèmes

*Pratiques pédagogiques*

Exercices et tests : Identifier ses propres déclencheurs émotionnels Jeux de rôle : mises en "de jeux psychologiques" Cas pratiques : Sortir du "triangle dramatique"

**Toutes les notions seront abordées à travers des cas pratiques**

IESI

556, Rue de la Rosière – 59710 Mérignies

☎ : 03.20.84.00.27 / 07.68.16.45.41- ✉ : v.dacosta@iesi.info

Site internet : [www.iesi.fr](http://www.iesi.fr)

**QCM**

- QCM complété par les stagiaires
- Correction apportée en groupe

**Remplissage de l'enquête de satisfaction****Modalités de déroulement et moyens pédagogiques :**

- Evaluation au préalable des participants
- Formation en présentiel avec un formateur expert sur site client ou dans nos locaux (mentionné sur la convention)
- Un pc par participant (si besoin maximum 6 personnes)
- Fiches techniques numérisées transmises à chaque participant