

## PROGRAMME : ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS

### Publics concernés

- Toute personne amenée à diriger, et animer une équipe.

### Objectifs

- Identifier, anticiper et gérer une situation de conflit
- Discerner la part liée à l'affect et les éléments irrationnels dans un conflit
- Maîtriser ses propres réactions en situation de conflit
- Aller vers une stratégie positive de résolution de conflit

### Pré requis :

- Pas de pré-requis spécifiques nécessaires.

### Durée : 2 jours

### Contenu pédagogique

#### 1. Comprendre les inférences entre l'homme et son relationnel :

- Comprendre et gérer ses émotions
- Décoder les attitudes et ses gestes
- Utiliser des techniques de respiration

#### 2. Comprendre les inférences entre l'homme et son relationnel avec les autres :

- Adopter des attitudes positives
- Avoir une écoute active
- Identifier les signes de la reconnaissance ou de la satisfaction des besoins

#### 3. Gérer les situations dites « de crise » :

- Savoir reconnaître les prémices, savoir anticiper
- Les « pare-feu » : utilisation et mise en place
- Le « déminage » des situations conflictuelles par l'instauration du dialogue

### Méthodes et supports pédagogiques

- Démarche inductive synthétique (centrée sur le stagiaire)
- Méthode interrogative et affirmative avec : Sensibilisation et prise de conscience (échanges, questionnements) et Apports du formateur à partir d'exemples concrets.
- Méthode active : Exercices et mises en situations sur des cas concrets - Débriefing et commentaires

### Méthodes d'évaluation

- Les pré-acquis sont évalués en début de formation par QCM -- La progression est évaluée implicitement tout au long de la formation
- Les acquis sont évalués en fin de formation par un QCM - Une attestation est remise à l'issue de la formation

### Organisme de formation

JOBING PARTNER®  
55 rue du Centre – Le Touquet – 62170 ECUIRES  
09.67.49.45.39

### Sessions

06 et 07 juin 2017  
05 et 06 octobre 2017  
19 et 20 décembre 2017