

## Prévenir et résoudre les conflits au travail

<b>Durée :</b>	2.0 jour(s)
<b>Objectifs :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les mécanismes d'un conflit.</li> <li>• Savoir maîtriser ses émotions.</li> <li>• Utiliser des techniques de communication adaptées</li> <li>• Prévenir les situations conflictuelles.</li> </ul>
<b>Public :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toute personne confrontée à des situations difficiles de communication pouvant évoluer vers un conflit ouvert.</li> </ul>
<b>Prérequis :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucun</li> </ul>
<b>Modalités et moyens pédagogiques</b>	<p>Apports théoriques alternés par des exercices pratiques et/ou des mises en situation Échanges entre stagiaires venant enrichir le déroulé de la session</p> <p>Salle de formation équipée de dispositif vidéo Grand Ecran</p> <p>Portail web: <a href="http://maformation.vaelia.fr">maformation.vaelia.fr</a></p>
<b>Modalités d'évaluation</b>	Auto évaluation des acquis, exercices pratiques et/ou échanges avec le formateur.
<b>Moyens d'encadrement</b>	Un formateur expert spécialisé en Ressources Humaines dont les compétences ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou Vaelia.
<b>Satisfaction globale :</b>	<p>4.85/5</p> <p><i>Calculée à partir des évaluations stagiaires sur les 12 derniers mois.</i></p>

## Jour 1

### Identifier les mécanismes d'un conflit

- Distinguer les différents types de conflits
- Repérer les 4 étapes clés d'évolution d'un conflit
- Appréhender les conséquences d'un conflit

### Maîtriser ses émotions en situation de conflit

- Connaître les grandes familles d'émotion
- Repérer les différentes attitudes génératrices de réaction de défense
- Différencier « affirmation de soi », « agressivité », « fuite », « manipulation »
- Appliquer les techniques de respiration rapide pour réguler ses émotions

## Jour 2

### Prévenir les situations conflictuelles en pratiquant des techniques de communication adaptées

- Rappeler les différents niveaux de communication
- Appliquer les techniques de base de la communication
- Identifier les besoins de l'autre pour trouver un terrain d'entente
- Mettre en pratique les bases d'une négociation gagnant/gagnant

### S'entraîner par des mises en situation

- Apaiser un interlocuteur agressif
- Faire face à la provocation, à la menace, au harcèlement, à la déstabilisation
- Gérer les attitudes manipulatrices : non-dit, mauvaise foi, culpabilisation