

▶▶ Formation gérer les conflits

Objectifs pédagogiques

Cette formation gérer les conflits de la Falcon Academy vous permettra, au travers de modules de formation, de quiz et de mise en situation, d'acquérir ou renforcer les techniques pour identifier les sources des conflits, diagnostiquer et analyser les différents types de conflits, réguler et traiter les tensions au quotidien, adopter une posture et une communication efficace, utiliser les outils pour désamorcer et résoudre les conflits.

Temps moyen de formation

21 heures (3 jours)

Système d'évaluation

QCM + Mise en situation

Niveau de granularisation

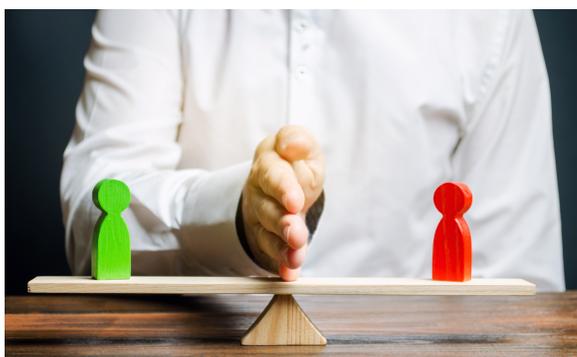
6 modules de formations

Profil des stagiaires

Toute personne souhaitant développer ses compétences de gestion des conflits.

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



FALCON
ACADEMY

▶▶ **Détail formation : Gérer les conflits**

Différencier problème, tension, crise et conflit

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Connaître les principales sources et la genèse des conflits
- Caractériser la nature et le niveau d'un conflit

Acquérir des méthodes d'analyse

- Identifier les causes des conflits et les signes avant-coureurs
- Comprendre la stratégie des différents acteurs
- Comprendre les principes de l'escalade
- Diagnostiquer son mode d'intervention

Gérer le niveau de son intervention

- Les 4 niveaux d'intervention : prévenir, anticiper, désamorcer, résoudre

Utiliser les mécanismes de la communication

- Approche de la personnalité et des comportements
- Identifier son style relationnel et ses contraintes personnelles : autodiagnostic
- Adapter sa posture et son mode de communication aux situations, aux contextes et aux personnes
- Mieux gérer ses émotions, ses pensées et tensions internes par l'assertivité

Répondre aux comportements déstabilisants

- Identifier sa réactivité face à l'agressivité : autodiagnostic
- Repérer les 3 conduites inefficaces : passivité, agressivité, manipulation
- Mettre en œuvre les clés pratiques qui renforcent son attitude assertive

Les outils

- Utiliser les outils de la communication : écouter, reformuler, questionner, pratiquer l'empathie
- Utiliser les outils de résolution de conflit : négociation, médiation, compromis, modification de la perception individuelle