

Écouter, communiquer, négocier

PUBLIC



Toute personne désireuse de faire aboutir positivement les conflits

PRÉREQUIS



Aucun

DURÉE



1 jour

FORMAT



INTRA : Présentiel ou distanciel

INTER : Présentiel ou distanciel

DATE INTER 2023



Nous consulter

TARIFS



INTER-ENTREPRISES :

795€ HT par participant -
déjeuner inclus

INTRA :

Nous consulter

CONTACT



04 37 48 81 31

contact@faral.net

www.faral.net

OBJECTIFS

Être capable d'identifier, prévenir et gérer un conflit et pour cela :

- Comprendre les fonctions et les mécanismes d'un conflit
- Assurer une communication efficace, bienveillante et assertive
- Basculer du conflit vers la négociation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Études de cas, quiz sur le conflit, sur ses solutions, échanges d'expériences, livret personnel
- Évaluation des acquis (questionnaire)

LE PROGRAMME

Introduction

- Capitalisation sur les expériences avec mise en perspectives

La mécanique du conflit

- Les quatre étapes du processus conflictuel
- Le processus de l'escalade
- Les différents cas du conflit

Le processus émotionnel interne du conflit

- L'origine de la frustration
- L'origine des présupposés

Les solutions du conflit

- Avoir raison ou avoir des résultats ?
- Calmer quelqu'un

Retour sur l'assertivité

- Le triangle dramatique de Karpman
- Identifier mon rôle
- La communication « je »

Mettre en application

- Mise en application par les stagiaires des notions abordés précédemment à l'aide de jeux de rôle
- Passation de quiz (sur le conflit et les solutions du conflit)
- Un livret personnel avec des exercices est remis aux stagiaires

Conclusion

- Évaluation de la journée
- Retours spontanés sur les cas abordés dans la journée