

**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 2024**



Nous consulter

**TARIFS**



**INTRA** :

Nous consulter

**INTER** :

**830€ HT** par participant -  
déjeuner inclus

**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
- « Je communique »

**Mettre en application**

- Mise en application par les stagiaires des notions abordées 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