



## PROGRAMME PEDAGOGIQUE

### GESTION DES CONFLITS

2 journées

Public : Personnel administratif

Prérequis : Aucun

#### Objectifs pédagogiques

- Connaître les principes de bases de la communication
- Savoir pratiquer l'écoute active,
- Savoir différencier l'empathie de la sympathie
- Savoir communiquer avec un public difficile
- Identifier les différents types de conflits en situation professionnelle.
- Mettre en œuvre des stratégies et modes d'intervention pour résoudre un conflit.
- Déterminer l'origine du conflit et acquérir des outils de communication efficace

#### Compétences acquises

À l'issue de cette formation les participants sauront résoudre les conflits de manière constructive et non violente.

## PROGRAMME

#### Analyser les conflits

- L'escalade du conflit PIDC
- Les 4 stratégies pour traiter un conflit
- Les faits à l'origine du conflit
- Le triangle de Karpman
- La théorie du bouc émissaire

#### Adapter sa communication à son interlocuteur : Les mécanismes de la communication

- Les états du moi
- Savoir expliquer son NON
- Pratiquer l'écoute active
- Les attitudes de Porter
- La gestion de l'agression verbale

#### Présenter la situation à l'autre partie, de manière audible

- La trame pour gérer les conflits
- La méthode DESC
- La méthode OBSD

### Méthodes Pédagogiques :

- **Test de positionnement en amont**
- Auto. Diagnostics
- Vidéos
- Jeux pédagogiques
- PPT
- Mise en situation et jeux de rôles sur la base du volontariat
- Partage d'expériences
- Grille d'évaluation d'atteinte des objectifs à l'issue de la formation

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap

LIAE Conseil