

Gestion des conflits

 14 h

Public

Toute personne désireuse d'améliorer une relation conflictuelle

Objectifs

- Être apte à agir en cas de conflits et adopter la meilleure solution possible pour régler divers types de problèmes.
- Mettre en place et maintenir un climat de paix.
- Utiliser un outil concret pour la résolution de conflit dans un groupe.

« Chacun a raison de son propre point de vue, mais il n'est pas impossible que tout le monde ait tort. » Ghandi

1- Identification du conflit

- ▶ Définition et sources du conflit
- ▶ Attitudes en conflit selon Thomas et Kilmann
- ▶ Eviter les obstacles majeurs

2- Une communication efficace pour anticiper et/ou gérer un conflit

- ▶ Emotions et besoins
- ▶ Empathie et écoute active
- ▶ Communication non violente

3- Gestion de conflit au sein d'un groupe

- ▶ Conflits de rôle
- ▶ Dynamiques de résistance
- ▶ Ruptures de communication
- ▶ Le dialogue dynamique
- ▶ Exercices pratiques

Méthodes d'apprentissage :

La formation alterne les apports théoriques et la réflexion personnelle, les échanges avec le groupe, les exercices pratiques et les mises en situation.

Informations pratiques

- Droit d'inscription
- Certificat - Attestation
 - Attestation de participation

➤ Aides sectorielles à la formation

Formation agréée Liberform (<https://www.formation-continue.be/aides-la-formation/fonds-sectoriels-de-formation>) --> formation gratuite sous certaines conditions pour les travailleurs de le CP336

