

# Anticiper, gérer et dépasser les conflits

## Description

Si la résolution de conflit et la médiation ont toute leur place dans les moyens de remettre le dialogue, il y a aussi de plusieurs signes précurseurs à identifier pour éviter d'avoir à recourir à ces outils. Comment identifier qu'une discussion risque de mal tourner et comment remettre le dialogue au centre?

### Prix de l'inscription en Présentiel (CHF)

800

### Prix de l'inscription en Virtuel (CHF)

800

### Contenu du cours

#### Réactions au stress

- Le modèle des 3 cerveaux
- Mon approche en situation difficile selon le questionnaire TKI
- Les différences entre influence et investigation

#### L'approche RINFAQ

- L'orientation résultat et finalité
- Engager le dialogue en sécurité
- Etudes de cas
- Mise en pratique

#### Gestion de la résistance

- Types de réponses difficiles et comment les gérer
- Savoir quand s'arrêter et demander de l'aide professionnelle
- Le mettre en pratique

#### Documentation

- Support de cours numérique inclus

#### Profils des participants

- Toute personne en position de devoir gérer des conflits

#### Connaissances Préalables

- Pas de prérequis

#### Objectifs

- Identifier les réactions naturelles au stress de soi et des autres
- Comprendre sa propre réaction en situation de conflit
- Chercher par le questionnement et la bienveillance à éviter le conflit
- Déterminer plusieurs approches pour renforcer le dialogue

#### Niveau

Fondamental

**Durée (Nombre de Jours)**

1

**Reference**

TEAM-CFL