

LA GESTION DES CONFLITS ET MANAGEMENT DES COMPORTEMENTS DIFFICILES

OBJECTIF DE FORMATION

Maîtriser ses émotions pour agir avec efficacité (gérer ses propres réactions pour mieux gérer la relation)
Adopter la posture managériale juste pour traiter ces difficultés

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Mieux connaître son style relationnel
- Apprendre à agir face aux incivilités, prévenir et réguler les situations délicates
- Prévenir et traiter les conflits par une meilleure communication
- Acquérir une démarche et des outils efficaces pour analyser et maîtriser les conflits

PUBLIC

Tout public en situation ou sur le point de l'être

PRE REQUIS

Maîtrise des savoirs de base

EFFECTIF

Effectif minimum : 4 personnes

CONTENU / PROGRAMME DEVELOPPE

- **Notions de bases sur les situations conflictuelles**
 - Définitions
 - Types et origines des conflits
 - Recensement des conflits et incivilités en situation professionnelle
 - Retentissement sur les personnes qui subissent la violence
- **Mieux se connaître et mieux connaître les autres**
 - Caractériser les situations sources de conflit
 - Repérer ses états émotionnels
 - Déterminer son profil comportemental face aux conflits
 - Appréhender les notions de valeurs, de croyances, de besoins
- **Actions de prévention et de régulation face aux incivilités/conflits**
 - Adapter sa communication
 - L'expression positive et bienveillante
 - L'écoute active et la reconnaissance de la demande
 - L'empathie et pratique de la communication non violente
 - Gérer de ses états émotionnels
- **Méthodes possibles de résolution de conflits**
 - Reconnaître les différentes phases de traitement du conflit
 - Privilégier une critique constructive et positiver
 - Pratiquer l'assertivité
 - Utiliser la méthode D.E.S.C.

METHODE PEDAGOGIQUE

Apports théoriques.
Mises en situations

PR
.../...

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

Vidéo projecteur
Documentation pédagogique

SUIVI / EVALUATION

Mises en situation (test)
Enquête de satisfaction finale

VALIDATION

Attestation de fin de formation

ASSIDUITE

Fiche d'émargement par demi-journée (stagiaire / formateur)
Attestation de fin de formation co-signée par l'Organisme de Formation et le participant au stage

INTERVENANT

Tout formateur ayant les compétences requises
Consultant spécialisé en négociation commerciale et Management

ORGANISATION

Formation INTER ENTREPRISE, dispensée en PRESENTIEL exclusivement

VALIDATION / SANCTION

Attestation de fin de formation remise à chaque participant

DUREE

DEUX journées pleines soit un total de 14 heures de formation

DATES (date limite d'inscription : nous consulter)

Les 28 et 29 septembre 2020 **OU** les 22 et 23 février 2021

COUT

690 euros nets de taxe (*organisme non assujetti à la T.V.A. pour ses activités de formation*)

LIEU DE LA FORMATION (locaux accessibles aux personnes en situation de handicap)

Selon l'origine géographique des personnes inscrites, le lieu de déroulement est :

CAMPUS CONSULAIRE – Zone Industrielle Nord – 11, rue Philippe Lebon – 87280 LIMOGES

Ou CAMPUS INISUP – 25, Avenue Edouard Herriot – 19109 BRIVE

Ou CCI DE LA CREUSE – Maison de l'Economie – 8 Avenue d'Auvergne – 23000 GUERET

