

Gérer les situations conflictuelles

14h de formation

OBJECTIFS DE FORMATION

- Déceler les attitudes initiatrices de conflits
- Utiliser et connaître les stratégies de gestion de conflits

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

PROGRAMME DE LA FORMATION

Comprendre le conflit :

- Identifier les causes, les origines
- Repérer les « déclencheurs »
- Comprendre les mécanismes
- Déterminer les conséquences et les enjeux

Faire face au conflit :

- Évaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur conflictuel
- Clarifier, crédibiliser l'objectif, dédramatiser
- Surmonter les effets de l'agression
- Rappeler les règles
- Savoir dire « non »
- Utiliser le « oui mais » et le « non car »

PROGRAMME DE LA FORMATION

Résoudre le conflit :

- Repérer les intérêts en présence
- Différencier le négociable et le non négociable
- Définir la marge de manœuvre
- Les comportements physiques et verbaux qui apaisent :
 - Gestes et choix des mots
- Les techniques de prise de recul pour contenir et se contenir
- Formuler, reformuler

Les différentes situations de conflit :

- Avec un collègue, un collaborateur, un supérieur hiérarchique, un client

Se préserver des conflits :

- S'appuyer sur l'expérience acquise pour éviter de reproduire le conflit
- Dominer ses états émotionnels
- Développer l'écoute au quotidien

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

	ARDENNES	AUBE	MARNE	HAUTE-MARNE	AISNE	ACCÈS FORMATION
	DÉVELOPPEMENT PERSONNEL					
Permis de former	●	●	●	●	●	FC
Formation de formateurs	●	●	●	●	●	FC
Formation de tuteurs	●	●	●	●	●	FC
Communiquer efficacement	●	●	●	●	●	FC
Gérer les situations conflictuelles	●	●	●	●	●	FC
Optimiser la prise de parole en public	●	●	●	●	●	FC

ARDENNES

129 avenue Charles de Gaulle
08008 Charleville Mézières
Cedex

03 24 33 02 24

contact@almea-formations-08.fr

AUBE

9 rue Robert Keller
10151 Pont Sainte Marie
Cedex

03 25 81 08 01

contact@almea-formations-10.fr

MARNE

32 rue Benjamin Franklin
51016 Châlons-en-Champagne
Cedex

03 26 69 25 85

contact@almea-formations-51.fr

HAUTE-MARNE

1 rue Albert Camus
52904 Chaumont Cedex 9

03 25 35 09 09

contact@almea-formations-52.fr

www.almea-formations.fr

