

Prévenir et gérer les conflits

CO06 - COMMUNICATION

DÉTAILS DE LA FORMATION

+ OBJECTIFS

- Savoir identifier l'origine et la nature du conflit
- Développer de nouveaux comportements permettant de gérer une situation conflictuelle
- Découvrir des outils et des méthodes pour prévenir et mieux gérer les différents types de conflits

+ PUBLIC

- Toute personne qui désire améliorer ses relations avec les différents interlocuteurs professionnels

+ PRÉREQUIS

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

+ DURÉE

- 2 jours, soit 14 heures

+ NOMBRE DE STAGIAIRES PAR SESSION

- 1 à 10 p. maximum par groupe

+ BUDGET

- Inter-entreprises : 360 € H.T / personne
- Intra entreprise : nous consulter

+ DÉLAI D'ACCÈS

- Nous consulter

+ MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Cours en face à face pédagogique
- Mises en situation par l'étude de cas pratiques
- Remise d'un support contenant le cours du module de formation suivi

+ MODALITÉS D'ÉVALUATION ET FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

- Enquête de satisfaction stagiaire
- Bilan formateur / formatrice
- Remise d'une attestation individuelle de formation
- Délivrance d'une grille des compétences
- Enquête de satisfaction client

Alliance Form'Action

13 rue de la Maladrerie
Hameau Les Povots
10210 CHAOURCE

] 03 25 40 16 53

] 06 23 96 56 82



Alliance
Form'Action

Former, notre passion... et si nous la partageons ?

jf.lhoret@aformation.fr - www.aformation.fr

OF : N° 21 10 00647 10 - N° SIRET : 508 379 328 00042 - TVA FR : 12508379328

AFA20CO06

PROGRAMME DE FORMATION

- + DÉFINITION DU CONFLIT**
- + LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONFLIT**
- + CONFLITS ET TENSIONS**
- + LES ORIGINES DU CONFLIT**
- + LA NATURE DU CONFLIT**
- + REPÉRER LES SIGNAUX D'ALARME**
- + CONFLIT, CRITIQUE ET AGRESSION:**
 - Des situations à différencier
- + LES DIFFÉRENTES ATTITUDES FACE AU CONFLIT**
- + LES DIFFÉRENTS COMPORTEMENTS QUI APPELLENT LE CONFLIT ET CEUX QUI L'APAISENT**
- + COMMENT FAIRE FACE AU CONFLIT :**
 - Des solutions préventives
- + SAVOIR S'AFFIRMER POUR MIEUX DÉSAMORCER LE CONFLIT :**
 - Remplacer la fuite,
 - L'agressivité,
 - La manipulation par l'assertivité
- + LA GESTION D'UNE SITUATION CONFLICTUELLE :**
 - Se fixer des buts
 - Différencier les faits des opinions personnelles, des émotions
 - Écouter, reformuler
- + APPRENDRE À DIRE NON SANS PROVOQUER DE TENSIONS, ADRESSER UNE CRITIQUE CONSTRUCTIVE**
- + BILAN DE FORMATION**