



Objectifs

Adopter les bonnes attitudes en fonction des situations
Désamorcer l'agressivité
Comprendre les mécanismes qui peuvent engendrer de l'agressivité

Identifier les différentes causes de conflits

- Evaluer : Qu'est-ce qu'une situation à risques ?
- Evaluer : Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Identifier :
 - Les causes d'un conflit
 - Les étapes d'un conflit
 - La nature des conflits
 - Les niveaux de conflits

Connaitre et analyser ses réactions personnelles dans une situation conflictuelle

- Comprendre le rôle de la personnalité
- Comprendre le comportement d'autrui
- Identifier les différentes attitudes face à un conflit
- Comment éviter les pièges

Négocier et résoudre positivement un conflit

- Repérer les étapes du processus de traitement des conflits
- Changer de plan et sortir de la logique «perdant/gagnant»
- Arbitrer ou jouer son rôle de médiateur
- Gérer l'après conflit

Public

Manager, chef d'équipe,
personne, pouvant être confronté
à une situation de conflit dans son
équipe.

Prérequis

Aucun

Durée

2 jour(s) soit 14 heures

Agir face à quelques situations conflictuelles

- S'adapter aux différents types d'interlocuteurs
- Gérer des litiges
- Savoir dire «non»
- Recevoir et accepter une critique
- Traiter un différend
- Réprimander, recadrer
- Gérer l'agressivité et la violence

Utiliser des outils de communication

- Comprendre les difficultés de communication
- Développer une attitude mentale positive
- Pratiquer l'écoute active
- Pratiquer l'empathie

Mettre en place son plan d'action

- Analyser sa marge de progrès
- Utiliser les bons repères

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et Conseils pratiques
- 80 % de pratique, 30% de théorie
- Exercices d'application
- Un mémento de stage par participant
- Animation à l'aide d'un vidéo projecteur

Moyens matériels

- Animation à l'aide d'un vidéo projecteur
- Un ordinateur pour chaque participant

Evaluation d'atteinte des objectifs

- Evaluation en début de formation à partir d'un cas pratique
- Evaluation en fin de formation sous forme de QCM

Validation

- Attestation de stage

Nombre de stagiaires

- 3 à 8 stagiaires maximum

Calendrier

- Consultez notre calendrier en inter-entreprises où contactez-nous

Révélez vos talents



Besoin d'informations complémentaires ?
05.61.54.52.63 ou service.clients@jcm-solutions.fr

