



FORMATION : Gestion des conflits



OBJECTIFS

Bénéfices acquis : à l'issue de cette formation chaque stagiaire sera en mesure de :

- Appréhender la problématique et les causes réelles des conflits et de l'agressivité en relation avec leur fonction
- Utiliser des outils efficaces pour éviter ou gérer l'agressivité du public/des clients
- Maîtriser son affectivité, améliorer sa maturité émotionnelle
- Optimiser le dialogue constructif



PUBLIC

Tous salariés confrontés à l'accueil du public, à communiquer dans le cadre de ses fonctions, en interne comme en externe. Idéal dans la prise de poste, promotion, intégration de nouveaux collaborateurs

ACCESSIBILITE

- Pour les personnes en situation de handicap, des aménagements peuvent être mis en place selon les besoins en collaboration avec Odile Pons



PRE-REQUIS

Cette formation ne nécessite aucun pré requis



MODALITES PEDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et de **mises en pratique**
- Données **théoriques, cas et exemples concrets, application en lien avec** l'entreprise
- Préparation d'un plan de progrès évolutif individuel
- Support pédagogique remis aux participants



SUIVI/EVALUATION

- Un questionnaire de diagnostic de la gestion des conflits est distribué à chaque participants
- Test d'évaluation du transfert des connaissances à la fin du stage
- L'évaluation de la formation est réalisée à chaud par les participants en clôture de formation



1. Comprendre et analyser les conflits, l'agressivité

- Un accroissement des conflits et de la violence ordinaire dans la société actuelle
- Les conflits internes, avec les clients, les partenaires
- Les conflits dus à des causes collectives, à des idéologies
- Du conflit à la violence verbale, physique

2. En prévention du conflit : une meilleure connaissance de soi

- Les besoins humains
- L'identité (interne, compétences, statut, reconnaissance)
- Les différents styles sociaux
- Leur relation aux besoins fondamentaux
- Leur conséquence sur l'approche relationnelle et psychologique

3. La structure du conflit

- a) Les différents types de conflits
- b) Les 2 logiques : gagnant/perdant & gagnant/gagnant
Logique émotionnelle ou logique d'objectifs
 - Les différentes phases du conflit, savoir se situer dans le processus
- c) Gérer et maîtriser l'agressivité, le conflit
 - L'empathie, passer du cycle de maintenance à la spirale d'évolution
 - La flexibilité, source de régulation et de succès en communication

4. L'art de communiquer, de négocier – la médiation –

- Le processus de communication optimal :
- Apprentissage des différentes étapes d'un entretien efficace ;
 - Lexique : les mots à utiliser, les mots à éviter



Durée et format : 3 jours (21h) idéalement 2j +1j 15 jours après

Modalités d'accès : Formation présentielle intra-entreprise, date planifiée avec le client et mentionnée sur la convention

Tarif : 1300 € / jour

Evaluation et suivi pédagogique :

Tests, questionnaire

Validation de la formation :

Formation non diplômante

Remise d'une attestation de formation

Profil formatrice :

Odile PONS, psychologue psychothérapeute, hypnose médicale, haptonomie, psychogénéalogie, formation, coaching, audit & RPS

Odile Pons dirige le cabinet OPC, organisme de formation professionnelle depuis 2008.

Le défi d'Odile Pons et de ses collaborateurs : apporter des réponses et solutions adaptées à chaque situation professionnelle.

Audit & Gestion RPS

26, avenue Villermont – Le Fontenoy
06000 NICE

odileponsconseil@gmail.com
04 93 76 72 26 / 06 03 85 26 39

N° SIRET: 483 170 494 00031 -
www.odileponsconseil.fr



Datadock
Organisme validé
et référencé