

GESTION DES CONFLITS

⇒ Objectif :

Acquérir des connaissances théoriques et pratiques permettant de mieux appréhender les relations conflictuelles avec du public dans l'exercice de ses missions professionnelles.

⇒ Public concerné :

Tout salarié amené à travailler en contact avec le public.

⇒ Nombre de participants :

5 à 12 personnes maximum.

⇒ Durée :

1 journée de 7 heures

⇒ Validation :

Attestation de stage.
Document de synthèse remis aux stagiaires.

⇒ Moyens pédagogiques:

Livret de cours, film vidéo, PowerPoint, test

⇒ Méthodes pédagogiques:

Apports théoriques sur vidéo projecteur.
Méthode explicative et participative.
Cas concrets

⇒ Lieu :

LUXANT INSTITUTE- 34 rue de beaumont
62950 Noyelles-Godault

⇒ Programme :

1^{ère} partie : Théorie

Qu'est-ce qu'un conflit ?

- Définition
- Les principales caractéristiques du conflit
- Les 4 grands types de conflits
- L'origine des conflits

Comment gérer les conflits ?

- Les stratégies naturelles de réaction aux conflits
- Les stratégies de fuite et d'évitement
- Les stratégies d'affrontement

Gérer les conflits grâce à l'écoute active

- Maîtriser la communication verbale/non verbale
- Principes de l'écoute active
- De l'écoute active à la négociation

2^{ème} partie : Pratique

Test : Histogrammes des attitudes

Etudes de cas et exercices de simulation :

- Maîtriser sa communication verbale / non verbale
- Gérer un conflit avec une personne agressive
- Autres situations et personnalités à risque