

PROGRAMME DE LA FORMATION
Gérer les Conflits en Situation Professionnelle



AZUR RESSOURCES

OBJECTIFS

Identifier les rouages de la communication et comprendre la genèse d'un conflit
Savoir gérer et résoudre les conflits en étant gagnant- gagnant

PROGRAMME DE LA FORMATION

JOUR 1 : Les bases de la communication interpersonnelle

- Les trois niveaux de la communication
- Le schéma de la communication et ses déterminants
- Les différents états du moi (Analyse Transactionnelle)
- Les trois positions relationnelles générant du conflit : la victime, le persécuteur, le sauveur
- Les quatre attitudes : passive, agressive, manipulatrice et assertive
- Les positions OK/non OK
- La synchronisation et règles de base en communication

JOUR 2 : La gestion des conflits et de l'agressivité

- Définition du conflit
- Le processus du conflit : l'insatisfaction, la colère, l'agressivité et la violence
- Solutions pour se calmer et calmer l'autre
- Techniques de communication et de négociation : J'ai un problème/ L'autre a un problème
- Faire face à la colère et à l'agressivité
- Les bonnes attitudes à adopter en cas de conflit

MOYENS ET METHODE PEDAGOGIQUE

Apports théoriques, échanges d'expériences et tests autodiagnostic.
Etudes de cas et mises en situation professionnelles. Exercices pratiques
Des documents pédagogiques et un livret récapitulatif de la formation sont fournis.
Une présentation visuelle sous forme de diaporama accompagne le déroulement de la formation.

EVALUATION ET SANCTION DE LA FORMATION

Mesure de la satisfaction globale des stagiaires à l'issue de la formation.
Evaluation à froid sous forme de feuille de route trois mois plus tard pour évaluer l'impact des connaissances acquises sur la pratique professionnelle.
Remise d'une attestation individuelle de formation à l'issue de la formation.

PUBLIC CONCERNE

Employés, Superviseurs, Managers, Responsables d'unités ou de services

DUREE DE LA FORMATION ET MODALITES D'ORGANISATION

2 jours (14 heures)

Nombre de stagiaire maximum : 5

PREREQUIS : Aucun

QUALITE DU FORMATEUR

Carlina MAGNAN, psychologue, consultante et formatrice en compétences sociales et managériales. Diplômée de psychologie du travail, psychothérapeute et intervenante en prévention des risques psychosociaux depuis 2005, ses principaux secteurs d'intervention sont l'hôtellerie, la restauration et l'industrie.

LIEU ET DATE : à Définir

Contact:

AZUR RESSOURCES- Carlina MAGNAN

42, boulevard de la Source

06 400 Cannes

Tél. 09 81 12 36 10/ 06 89 49 94 47

Courriel : contact@azur-ressources.com

Internet : www.azur-ressources.com

N° Organisme de Formation : 93 06 06490 06