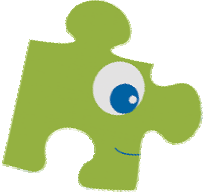


PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS	
 <p>Organisme de formation N° 73.09.00401.09</p>	<p>OBJECTIFS :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser les situations conflictuelles pour en connaître les composantes - Comprendre le processus du conflit - Mettre en place des stratégies pour privilégier la concertation et la négociation
<p>DURÉE : 2 jours (14 heures)</p> <p>CALENDRIER : A définir en fonction de la demande : <i>inscrivez-vous !</i></p> <p>HORAIRES : 9h00 - 12h30 13h30 - 17h00</p> <p>LIEU : Espace Entreprises - PAMIERS (09)</p> <p>COÛT : 750 € net/personne</p> <p>PRÉ-REQUIS : Aucun</p>	<p>PUBLIC : Toute personne travaillant en situation de communication difficile et notamment en accueil de public</p>
	<p>PROGRAMME :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Détecter les situations conflictuelles : <ul style="list-style-type: none"> - Le processus du conflit - Les ingrédients d'un conflit : étapes et sources - Repérer les indicateurs du passage au conflit 2. Analyser les vraies raisons d'un conflit : <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les différents types de conflits - Connaître les points communs aux conflits - Utiliser une méthodologie d'analyse 3. Gérer les comportements : <ul style="list-style-type: none"> - Repérer les différents types de comportements - Reconnaître et utiliser les émotions - Pratiquer la critique constructive 4. Traiter un conflit pour en sortir : <ul style="list-style-type: none"> - Évaluer les positionnements des acteurs du conflit - Désamorcer le conflit par une stratégie adaptée - Prendre les bonnes décisions 5. Adopter les bonnes attitudes : <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place des procédures de médiation - Application aux situations relationnelles internes - Application aux situations relationnelles externes avec prise en compte des différentes catégories d'interlocuteurs
<p>ANIMATION : Aude DARCHY</p>	<p>MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES : Apports théoriques pragmatiques, méthodes participatives et actives, basées sur l'expérience des stagiaires. Mises en situation, jeux de rôles, exercices pratiques inspirés de cas concrets tirés des situations professionnelles des participants <i>Un support pédagogique sera remis à chaque participant.</i></p>