



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.

⇒ Pré requis :

⇒ Nbre de Participants

- 5 à 12 personnes maximum.

⇒ Durée :

- ## 1 journée de 7 heures

⇒ Moyens Pédagogiques

-  Livret de cours, film vidéo, PowerPoint, test

⇒ Méthodes Pédagogiques :

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

⇒ Validation :

- Attestation de stage.
 - Document de synthèse remis aux stagiaires

1ère 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

2ème 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

→ Lieu :

LUXANT INSTITUTE

