

Manager les conflits

Objectifs pédagogiques

- Dissocier la part liée à l'émotif et aux éléments rationnels dans un conflit
- Maîtriser sa propre émotivité dans une situation de conflit
- Suivre une stratégie positive de résolution de conflit

Public visé

Tout public

Programme

Identifier et analyser les situations difficiles

- Échanges sur les expériences vécues
- Caractérisation des situations rencontrées
- Comprendre les raisons et les mécaniques des conflits

Prévenir les conflits

- Structurer la relation et le cadre de l'échange
- Prendre en compte ses à priori, ses peurs, ses représentations négatives
- Adopter une attitude affirmée

Maîtriser les techniques d'argumentation pour faire passer ses messages

- L'argumentation
- L'alternative positive
- L'assertivité

Maîtriser les techniques pour contrôler nos réponses aux situations conflictuelles

- Sur le plan physiologique
- Sur le plan comportemental
- Sur le plan psychologique et cognitif

Maîtriser les techniques pour gérer les situations conflictuelles

- Distinguer les notions de fuite, manipulation, agressivité, assertivité
- Être assertif en milieu agressif
- La gestion des émotions et les réponses adaptées
- Faciliter l'expression des clients (du ressenti aux faits)

Manager les conflits

Méthodes et supports pédagogiques

- Mise en situation sur scénarios pré-établis
- Test et exercices mobilisés selon les besoins
- Plan d'action personnel pour chaque participant
- Pédagogie active et participative

L'intervenant

Guillaume LELEU – Chef de projet au sein de la société Actiforces

Durée, date et lieu

Durée	Date	Lieu
1 jour (7h) – de 9h à 17h	9 octobre 2018	Cité de l'Agriculture - Orléans

Coût de la formation

Tarif adhérent AREA	450,00€ HT (soit 540,00€ TTC) / personne
Tarif non adhérent AREA	550,00€ HT (soit 660,00€ TTC) / personne

- Frais de restauration offert
- Frais de déplacement et d'hébergement à la charge du stagiaire

Le +

- Un groupe de 12 participants maximum, tous professionnels de l'agroalimentaire afin de partager des expériences et des préoccupations concrètes.