

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'intervenante

Chantal BENOIST – Consultante-Chef de projet conseil, coaching et formation au sein du cabinet Actiforces. DESS de psychologie sociale et du travail. Formations en communication, 12 années de coordination de dispositifs de formation et responsable d'équipe, 5 ans d'expérience en tant que responsable des Ressources Humaines généraliste dans un groupe multi site (220 salariés) et 9 années d'expériences en tant que consultante RH, organisation et management, à CIOI, cabinet certifié OPQCM : diagnostic et accompagnement, audit organisationnel et social, recrutement interne et externe, classification, démarche GPEC, formation des équipes et des managers, coaching individuel ou collectif, accompagnement des managers et dirigeants auprès d'entreprises, associations et collectivités territoriales de tailles et de secteurs d'activités différents.

Durée, date et lieu

Durée	Date	Lieu
1 jour (7h) – de 9h à 17h	26 novembre 2019	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.