



L'Offre OCAPAT 2020 est destinée à toutes les entreprises adhérentes d'OCAPAT

GESTION DE CONFLITS

PUBLIC

tous publics

OBJECTIF DE LA FORMATION

- Appréhender les situations de stress génératrices de conflits.
- Prévenir et gérer l'agression dans une situation de communication interpersonnelle.
- Connaître les différents types de conflits et leurs causes
- Anticiper un conflit latent
- S'approprier les outils de régulation pour résoudre un conflit ouvert
- Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur pour sortir d'un conflit violent

PRE-REQUIS

être amené à gérer des situations de conflit.

CONTENU ET DEROULEMENT

Les bases de la communication interpersonnelle:

Les principes et contraintes de la communication : présentation du schéma de la communication et des techniques verbales et non verbales à mettre en œuvre : écoute active, empathie, reformulation: présentation et illustration des différents types de reformulation et de leurs intérêts (écho, recentrage, clarification, résumé...); le questionnement: les différents types de question seront abordés et illustrés, questions ouvertes, fermées, miroirs, relais, multi-choix...
Le vocabulaire et les formulations à utiliser et à fort impact sur son interlocuteur: caractère positif, valorisant, rassurant, convaincant, et adapté au niveau de langage et de compréhension de l'autre

Prévention et gestion des situations de conflits et des comportements qui en découlent

Techniques de communication et astuces telles que la reformulation, la personnalisation, l'écoute active, les formulations efficace pour débloquer la situation et avancer sur le traitement du motif de la demande, une stratégie « gagnant-gagnant ».

Le traitement des objections:

- Comprendre les mécanismes de l'argumentation, répondre aux objections (exercice en sous-groupe).
- Argumentation et communication verbale : l'importance du choix des mots. (Illustration à partir d'exemples).
- Les freins générateurs d'objections : apprendre à les identifier et préparer des éléments de réponses adaptés.
- Distinguer les fausses objections des objections légitimes.

Le vocabulaire : un point particulier sera effectué sur le registre de vocabulaire à utiliser en situation afin de prévenir ou de désamorcer des conflits.

Les attitudes non verbales : les attitudes de « facilitation » seront appréhendées : la posture physique, les gestes, la

Les attitudes non verbales : les attitudes de « facilitation » seront apprises : la posture physique, les gestes, la voix, le ton, le débit, la respiration, le sourire...

La prévention des comportements à risque :

- Tenir compte des contraintes imposées par l'exercice de sa fonction.
- Faire la différence entre tension et agression.
- Repérer les facteurs pouvant être source d'incompréhension et/ou d'agressivité
- Utiliser des techniques de communication permettant de déconnecter les tensions.

Les mécanismes de la violence (approches psychologiques), déclencheurs de conflit et les différentes manifestations de la violence.

La gestion des situations d'agressivité et de violence notions d'empathie et d'assertivité: penser et gérer son rôle dans les situations de conflit avec de nouvelles clés.

L'analyse de son comportement et de sa capacité à gérer le conflit: réalisation d'un autodiagnostic de ses attitudes face au conflit, débriefé avec le formateur.

Les techniques pour traiter les situations d'agressivité: attitudes, techniques de communication et vocabulaire pour améliorer ses capacités à faire face aux situations conflictuelles : effets psychiques et comportementaux : inhibition, peur, panique ; ressources personnelles à développer.

METHODE PEDAGOGIQUE

Apport du formateur

Jeu de la communication

Autodiagnostic : son style de communication + sa gestion des conflits

Brainstorming

Mise en situation / jeux de rôle : « Gérer les situations conflictuelles »

Débriefing et échanges entre professionnels

Etudes de cas

Nombre de participants : Maximum 12

CALENDRIER

Ville (code postal)	Date de début	Date de fin
ST QUENTIN (02100)	14/09/2020	15/09/2020
LILLE (59800)	14/09/2020	15/09/2020
ARRAS (62000)	14/09/2020	15/09/2020
AMIENS (80000)	14/09/2020	15/09/2020
GAP (05000)	01/10/2020	01/10/2020
COMPIEGNE (60200)	06/10/2020	06/10/2020
CALAIS (62100)	06/10/2020	06/10/2020
ABBEVILLE (80100)	06/10/2020	06/10/2020
LAON (02000)	08/10/2020	08/10/2020
DIGNE LES BAINS (04000)	08/10/2020	08/10/2020
LILLE (59800)	13/10/2020	13/10/2020
BRIANCON (05100)	13/10/2020	13/10/2020
CANNES (06400)	15/10/2020	15/10/2020
ST QUENTIN (02100)	05/11/2020	05/11/2020
ARRAS (62000)	05/11/2020	05/11/2020
LENS (62300)	08/11/2020	08/12/2020
DUNKERQUE (59240)	17/11/2020	17/11/2020
NICE (06000)	17/11/2020	17/11/2020
NICE (06000)	17/11/2020	17/11/2020
COMPIEGNE (60200)	06/12/2020	06/12/2020
BEAUVAIS (60000)	10/12/2020	10/12/2020
AMIENS (80000)	10/12/2020	10/12/2020
MANOSQUE (04100)	10/12/2020	10/12/2020

ORGANISME DE FORMATION

FRAISSINET ET ASSOCIES

CONTACT

RAMIREZ Eric

marseille@fraissinetetassocies.fr

TYPE OPTIONNEL

Intra-Entreprises



L'OPCO de la Coopération agricole, l'Agriculture, la Pêche, l'Industrie Agroalimentaire et les
Territoires