



14H



500€

Net de taxe



9 et 10 octobre 2017

Possibilité de formation intra-entreprise

PÔLE MANAGEMENT DES HOMMES ET DES ORGANISATIONS

Horaires de la formation :

8 h 30 - 12 h 00
13 h 30 - 17 h 00

Renseignement / Inscription :

04 68 44 18 02

narbonne@sudformation.cci.fr

■ Objectifs généraux

- Développer ses capacités à se protéger pour éviter la dépendance aux conflits
- Comprendre le sens et la fonction d'un conflit
- Prendre conscience de ses propres réactions
- Transformer un conflit en opportunité

■ Public / Prérequis

Commercial, administratif, technicien supérieur, agent de maîtrise, cadre fonctionnel ou opérationnel confrontés à des situations conflictuelles, à des dynamiques de négociations internes ou externes à l'entreprise
Le référent du centre de formation s'assurera du bon positionnement du participant

■ Contenu de la formation

1. Analyser le conflit

Les éléments déclencheurs d'un conflit,
d'un litige chez une personne
Du conflit interne au conflit interpersonnel
Les personnalités agressives
La victime permanente
Pensée, ressenti, comportement

2. Canaliser son comportement

A quel moment intervenir, quel est le processus de décision
Le positionnement face au client
Les mécanismes de défense
Gestion de crise
Analyse en vraie grandeur d'une agression, comment la transformer en opportunité

3. Utiliser les outils

Les techniques de protection face à un conflit
Les stratégies d'évitement
Méthode ERIC ; EDREDON ; DESC
La déprogrammation de la dépendance au conflit
Le triangle de Karpman
Simulations magnétoscopées

4. Sortir de la situation par une résolution positive

Le recadrage positif
Le changement de plan
Le repositionnement gagnant/gagnant
L'humour ou le paradoxe
Imaginer des solutions « porte de sortie »
Souligner l'accord

5. Se ressourcer pour continuer

Gestion du stress face au conflit
Techniques de relaxation
Reporting écrit de la situation de façon très factuelle, avec vocation de dédramatisation

■ Environnement pédagogique

- Pédagogie active et participative. Alternance d'apports et de mises en situation, études de cas, prise en compte des situations professionnelles des participants
- Documentation remise tout au long de la formation
- Matériel utilisé : salle pédagogique équipée, caméscope TV

■ Modalités de validation et d'évaluation

- Évaluation par l'intervenant en fin de session dans le cadre de nos procédures assurance qualité : atteinte des objectifs de la formation et des acquis
- Évaluation par les participants en fin de session dans le cadre de nos procédures assurance qualité : atteinte des objectifs de la formation et de l'animation
- Validation par une attestation de formation, des acquis et des compétences

ACTIVATEUR de Talents

Sud Formation CCI Narbonne : Centre Roger Combet - ZI Croix Sud - 67 Avenue de Croix Sud - 11100 Narbonne

Tél. 04 68 44 18 02 - Fax 04 68 44 18 01 - narbonne@sudformation.cci.fr - www.formation-ccinarbonne.com

Sud Formation



CCI NARBONNE



ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification
2015/2017