

**DURÉE**

(21 heures)

**Dates**

(Voir catalogue)

**GESTION DES CONFLITS****Objectifs**

Identifier les différents types de conflits et de situations d'agressivité.

Se situer par rapport à ces différents types, élaborer des solutions pour les prévenir et les gérer.

**Public/pré-requis**

Toute personne ayant à gérer des conflits ou confrontée à des situations d'agressivité.

**Méthodes et supports pédagogiques**

Des autodiagnostic, techniques de PNL et d'AT. Alternance d'exposés théoriques, de tests de mesure, d'évaluations, d'exercices d'expérimentations ; relaxation et visualisation.

**Qualification des intervenants**

Formateur expert dans ce domaine de compétences

**Modalités d'Organisation – d'Evaluation**

Formation présentielle

Evaluation en fin de formation :

- Questionnaire de satisfaction
- Evaluation de l'atteinte des objectifs par le formateur ; (Quizz, mini études de cas)

**Validation :** Attestation de stage

**Effectif**

Min 3 / Maxi 12 participants

**Lieu**

**CCIM-FORMATION**

**ZI Manhity**

**97232 Lamentin**

**Intervenant**

**CCIM-FORMATION**

**PROGRAMME****Surmonter ses sources de stress**

Les identifier

Apprendre à agir plutôt que réagir

Pratiquer des techniques éprouvées

Développer la confiance en soi

**Les freins et obstacles a la gestion des conflits**

Identifier les différentes natures de conflits ou de tension

Les caractéristiques d'un conflit : le fond/l a forme

Les différentes composantes : désaccords, malentendus, relationnel, organisation du travail

Anticiper les conflits, décider ou non de les gérer

**Méthodologie de la gestion de conflits**

Les rapports de pouvoir

L'importance de l'émotionnel dans les conflits

Ecouter l'autre

Séparer les faits des opinions

Savoir-faire un reproche, savoir-faire un compliment

Reformuler afin de garantir à l'autre qu'il a été entendu

Clarifier son but et celui de l'autre

Les résistances et les aspirations à sortir du conflit

**Les phases des entretiens de résolution de conflit**

Les composantes de la personnalité

Expliquer, argumenter, conforter, communiquer, convenir, négocier, conclure

**Gestion de l'agressivité**

Caractéristiques de l'agressivité manifestée

Facteurs déclencheurs de l'agressivité : relationnel, pathologie, institutionnel.

Renseignements et Inscriptions :  
CCIM-FORMATION  
Tél : 0596 42 78 78 - Fax : 0596 50 19 05  
E-mail : [formation@martinique.cci.fr](mailto:formation@martinique.cci.fr)

**COÛT****890 €**