



Démarche de Progrès
pour un commerce qui marche
CCI TERRITOIRE DE BELFORT

Formation 2010

ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS

DUREE
14h00

DATES

SESSION 1 :
22/03 journée
26/04 journée
SESSION 2 :
20/09 journée
18/10 journée

HORAIRES

Journée : 8 h 30 à 12 h 00
et 13 h 30 à 17 h 00

LIEU

Chambre de Commerce
et d'Industrie du
Territoire de Belfort
1 rue du Docteur Fréry
90000 BELFORT

PRIX

~~620 €~~ net / participant
0 €

pour les bénéficiaires de
la **Démarche de Progrès**
selon conditions générales
de participation

OBJECTIFS

- Connaître les bases de la communication interpersonnelle et les utiliser au quotidien
- Etre capable d'aborder un conflit en utilisant des outils de résolutions basés sur l'écoute et l'affirmation de soi

PUBLIC

Toute personne en situation potentielle de relations conflictuelles

PROGRAMME

1) Maîtriser les mécanismes de bases de la communication interpersonnelle

- Identifier les différentes composantes d'une situation de communication
- S'appuyer sur le langage et sur le paralangage
- Repérer et éliminer les parasites qui affectent la transmission des messages
- S'adapter au cadre de référence et à la singularité des individus
- Donner du feed-back : une action essentielle

2) Choisir le comportement personnel le plus adapté

- Réguler la distance entre individus dans une relation
- Maîtriser les expressions du visage
- S'appuyer sur le langage du corps et de la voix

3) Analyser les mécanismes d'un conflit

- Positionner et caractériser la différence entre l'individu / ses actes, la personnalité / les rôles, les faits / les opinions
- Définir le conflit
- Anticiper les conséquences du conflit sur l'individu

4) L'écoute au service de la gestion des conflits

- Savoir écouter dans une situation conflictuelle
- Appliquer les outils de l'écoute active
- Bénéficier et exploiter les résultats de l'écoute active
- Détecter les sentiments de ses interlocuteurs

5) Utiliser les outils de gestion des conflits

- S'affirmer en restant calme
- Différencier l'empathie et la sympathie
- Répondre aux différentes sortes de critiques

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Nombreux exercices pratiques, jeux de rôles
- Remise de documentation
- Apports théoriques
- Utilisation de la vidéo



Société d'Intervention en Formation et Conseil