Institut de Formation Associée à l'Automobile

Formation continue
Développement professionnel

GESTION DES CONFLITS

Savoir anticiper et gérer les comportements agressifs

Programme

Introduction
- présentation croisée
- expression individuelle sur les situations de conflit vécues

Les attitudes comportementales
- qu'est-ce que l'agressivité
- les attitudes et leurs conséquences en situation conflictuelle
- les fondamentaux du comportement
- les phases et les raisons du comportement agressif

Adopter une attitude positive
- la règle 7-38-55 / l'impact des 3 vecteurs
- la gestuelle et la proxémie
- les règles d'or de la communication en situation conflictuelle

Les outils de la communication en situation conflictuelle
- comment réagir face à l'agressivité
- faits, opinions et ressentis
- le questionnement qui rétablit la confiance
- une réponse constructive par étapes – méthode

Mises en situation
- à partir de situations vécues
- entraînement avec le formateur

Plan d'action individuel
- rédaction d'un plan d'action individuel pour préparer l'après formation

Objectifs
- Identifier et comprendre les sources de conflits et d'agressivité
- Savoir utiliser les outils de communication
- Maîtriser l'insatisfaction agressive en adoptant une attitude positive

Public concerné
- Expert en automobile
- Expert en formation
- Personnel administratif

Prérequis
Aucun

Méthodes et moyens pédagogiques
- Apports théoriques
- Exercice individuels / tests
- Echanges à partir du vécu
- Puzzle
- Mise en situation
- Documentation stagiaire
- Questionnaire d'évaluation

Attestation individuelle de fin de formation
délivrée au participant à l'issue du stage

Animateurs
Philippe DECOURT
Formateur ENTHEOS

Effectifs
10 participants

Durée
1 jour (7 heures)

Lieu
Toutes régions

IFOR2A Institut de Formation associée à l'Automobile
43, rue des Plantes – 75 014 PARIS
T. 01 45 40 81 92 – F. 01 40 09 01 23
ifor2a@anea.fr – www.anea.fr/ifor2a
SASU au capital de 150 000 € - RCS Paris 497 640 441 00018
N° de déclaration d'existence : 11 75 368 04 75