

## Une question ? Un projet ?

**Ayez le bon réflexe,**

**contactez-nous**

**☎ : 09 61 27 75 94**

**Em@il :**

**contact@jem-developpement.com**

*Le progrès, une passion à partager .... !*

**Formation :**

**Savoir gérer les conflits et les violences** (option DIF)

**Partenaire de vos formations DIF**

### Pour qui ?

- Tous publics

### Dates de sessions INTER :

Nous contacter

**Durée** ⌚ : 14 heures (2 jours)

### Lieu de la formation :

La Rochelle

Si vous souhaitez que cette formation se déroule en **INTRA** dans vos locaux ou dans votre ville, **contactez-nous** pour que nous puissions convenir avec vous de votre date de session

**Prix/pers :** 690 €

**Formation diffable**

### Pédagogie :

Pédagogie Active et Progressive Par Objectifs

Exposés interactifs, temps d'échanges et de partage d'expérience où les participants pourront trouver des réponses concrètes aux situations rencontrées;

- Mises en situations qui permettent aux candidats de se rapprocher aux réalités complexes

### Informations & Inscriptions

Jaouad EL MARBOUH : **06 89 86 29 22**

[www.jem-developpement.com](http://www.jem-developpement.com)

**contact@jem-developpement.com**

Réservation et Inscription :

1 mois minimum avant la date de session

### OBJECTIFS :

1. À l'issue de ce stage, les participants seront en mesure de rester attentifs et fermes face aux comportements agressifs
2. D'analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition
3. D'assouplir les tensions et de sortir des blocages du conflit
4. D'être en capacité de résoudre avec intelligence les situations conflictuelles.

### 1. QU'EST CE QU'UN CONFLIT ?

- Les divers types de conflit dans le cadre professionnel
- Savoir repérer les différentes étapes du processus

### 2. QUELLES ATTITUDES ET QUELS COMPORTEMENTS ADOPTER FACE AUX SITUATIONS CONFLICTUELLES ?

- Établir et maintenir le rapport
- Accueillir les demandes et les revendications.
- Identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit.
- Cerner les enjeux réels.

### 3. COMPRENDRE ET GERER LE CONFLIT OUVERT

#### Repérer la stratégie de son interlocuteur

- Saisir le cadre de référence de l'autre
- Observer son non-verbal
- Pointer ses motivations, ses intérêts, ses bénéfices éventuels
- Identifier les jeux psychologiques sous-jacents
- Les pièges à éviter.

#### Gérer et anticiper

- Réaction comportementale et attitude
- Susciter des comportements assertifs
- Savoir utiliser l'émotionnel
- Anticiper les divergences

### 3. LES OUTILS DE DENOUEMENT DU CONFLIT ET DE LA VIOLENCE

#### Ramener son interlocuteur dans une disposition de résolution positive

- Argumenter en situation difficile
- La loi du moindre effort
- Penser autrement
- Développer la confiance en soi
- Développer ses compétences
- Les recommandations

☞ **TRAINING** : A la gestion de conflits et des violences. Synthèse et bilan du stage


### Les plus de la formation :

- Ce programme donne les bases aux participants pour anticiper et gérer les conflits
- Un accompagnement individuel ou collectif peut être proposé pour favoriser la montée performance.



**Une question ?  
Un projet formation  
dans le cadre du DIF ou du Plan ?  
Ayez le bon réflexe, Contactez-nous**

*Votre interlocuteur JEM*

 : 09 61 27 75 94

Mobile : 06 89 86 29 22

Email : [contact@jem-developpement.com](mailto:contact@jem-developpement.com)

*Nous transformons vos  
potentiels et  
activons vos talents.*