

**Durée :** 2 jours .

**Public :**

Toute personne confrontée à l'accueil du public et souhaitant prendre du recul sur sa communication dans un contexte difficile, appréhender les outils de gestion des conflits et gérer efficacement ses relations. Dernière MAJ : Avril 2024

**Objectifs :**

Décrypter les mécaniques des conflits, traiter et supprimer les tensions.  
Anticiper les tensions et situations délicates et les désamorcer au plus tôt et acquérir les techniques indispensables pour résoudre les conflits ouverts.

**Pré-requis :**

Aucune compétence spécifique n'est nécessaire pour suivre cette formation.

**Méthodes :**

Mise en situation sur des cas concrets, découvertes interculturelles avec des exemples issus des expériences des participants, alternance entre la théorie et la pratique.

**Évaluation :**

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas. À la fin de la formation, le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

## Agir efficacement : mieux communiquer

Auto diagnostic de personnalité, construire sa relation avec l'autre  
Développer son attitude d'écoute (écoute active, passive et flottante)  
Mesurer l'importance du non-verbal, gérer le stress des conflits et l'agressivité

Exprimer son ressenti pour décharger les tensions

Comprendre et diagnostiquer la situation, l'assertivité et la dynamique de confrontation

## Apprendre à gérer une communication interculturelle

Identifier et distinguer tempérament, comportement, humeur et différences culturelles

Les systèmes de communication pour se comprendre

Impact des religions sur les cultures

Prévenir l'escalade et anticiper sur les situations pouvant dégénérer

## Se donner les moyens d'anticiper les conflits

Savoir s'affirmer pour mieux désamorcer les conflits

Remplacer la fuite, l'agressivité et la manipulation par l'assertivité

Apprendre à dire non sans provoquer de tension, adresser une critique constructive

Elaborer une stratégie d'intervention

## Affronter un conflit

Faire face aux agressions, le contrôle émotionnel

Transformer l'agression en critique utile et constructive

Adapter son mode de traitement aux conflits, l'entretien préalable

Privilégier et être moteur de la négociation

## Traiter le conflit violent

Faire face à la colère, la mauvaise foi, la confusion

S'approprier les outils de régulation

Savoir mettre un terme à un échange destructeur

Faire appel à un médiateur, sortir de l'impasse relationnelle

**Modalités d'accès :** Adeos valide avec le candidat, qu'il possède bien les compétences et les prérequis nécessaires au suivi de la formation.

**Délais d'accès :** Nous contacter.

**Accessibilité aux personnes handicapées :** Nos locaux sont aux normes d'accueil pour les PMR, pour les autres handicapés nous contacter afin de pouvoir adapter la formation ou bien vous orienter vers un organisme partenaire.