

Durée : 2 jours.

Public :

Toute personne souhaitant faire face à des conflits. 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.
Prendre du recul et maîtriser ses émotions.

Pré-requis :

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

Méthodes :

Mises en situations, analyse de la situation réelle de chacun des participants et élaboration d'un plan personnel de progrès.

Evaluation :

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 réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Dernière MAJ : Avril 2024

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
Comprendre et diagnostiquer la situation
L'assertivité et la dynamique de confrontation

Se donner les moyens d'anticiper les conflits

Les différents types de conflits : entre collègues, avec les usagers...
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
Savoir identifier la nature du conflit potentiel
Prendre du recul et déterminer les causes du conflit

Affronter un conflit

Faire face aux agressions
Le contrôle émotionnel
Transformer l'agression en critique utile et constructive
Privilégier et être moteur de la négociation
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

Développer et renforcer sa confiance en soi

Découvrir et développer les bonnes attitudes dans une situation conflictuelle
Neutraliser l'impact des pensées négatives
Développer l'estime de soi-même
Maîtriser l'émotionnel dans le conflit
Exprimer son ressenti pour décharger les tensions
Cultiver le comportement assertif
Se construire une attitude intérieure de stabilité, calme, confiance

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.