

Identifier, anticiper et résoudre les conflits. Faire face et gérer les conflits en améliorant votre communication

Objectifs :

- Identifier les mécanismes du conflits et des comportements d'agressivité.
- Acquérir les outils d'une communication assertive.
- Optimiser et prévenir les difficultés relationnelles, clients, équipes de travail.

Public :

Public : toute personne confrontée à l'agressivité ou/et des tensions dans son environnement de travail.

Pré-requis : aucun.

Compétences visées :

- Anticiper prévenir et savoir aborder les conflits ou situations de violence.
- Être capable d'identifier les origines des situations d'agressivité.
- Développer des compétences relationnelles constructives.

Les plus pédagogiques :

Méthodes :


- De nombreux exercices et mises en situation (avec vidéo).
- Apports méthodologiques et échanges d'expériences.

Animateur : Consultant spécialisé en Management et Ressources Humaines.

Validation / Certification :

Attestation de fin de formation.

INFORMATION

 2 Jours, 14 Heures

€ 670 € NET

Session(s) à Nantes
- 4 et 5 décembre 2019



Formation Régionale

Programme :

Identifier les situations conflictuelles

- Vider votre sac ! phase spontanée durant laquelle les stagiaires s'expriment librement
- Analyse des situations, facteurs déclencheurs, des protagonistes,...
- Comprendre les comportements d'agressivité, de violence
- Identifier les types de conflits
- Sortir du jeu victime, bourreau, sauveur

Développer sa capacité à communiquer en situation conflictuelle

- Repérer les bases d'une communication non violente
- La méthode " E.R.I.C " : Ecouter, Récapituler, Interroger, Confirmer
- Prendre en compte ses émotions
- Autodiagnostic sur les comportements sociaux
- Analyser les différentes attitudes relationnelles
- L'assertivité dans la vie professionnelle
- Oser la confrontation et le positionnement
- Recevoir des critiques et des attaques personnelles
- Faire face à des incivilités