

Formation :

PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

Objectifs de la formation :

- Identifier les mécanismes du conflit et des comportements d'agressivité
- Connaître les principes de la communication non-violente
- Acquérir les techniques d'écoute active et de reformulation
- Optimiser et prévenir les difficultés relationnelles, clients, équipes de travail



Compétences :

- Connaître les types, natures et intensité de conflits
- Repérer les signaux déclencheurs de conflits
- Prévenir les conflits par une attitude coopérative et assertive
- Mener des entretiens de recadrage
- Adopter une posture d'arbitre ou médiateur selon le contexte



Public visé : Cette formation s'adresse à toute personne confrontée à l'agressivité ou/et des tensions dans son environnement de travail, personnel ou associatif. La formation s'enrichit des exemples fournis par les participants pour illustrer les concepts et techniques.



La communication dans les relations interpersonnelles en situation professionnelle : Certificat de compétence FEDE enregistré au Répertoire Spécifique du RNCP - Fiche n° 3867



Durée : 2 jours de formation soit 14H en présentiel ou à distance en classes virtuelles



Dates : À définir avec l'organisme



Tarif : INTER : 1750 € HT / personne - Tarif INTRA : à définir selon le groupe

Programme de la formation :

JOUR 1	Identifier les situations conflictuelles “Vider votre sac” ! : phase spontanée durant laquelle les stagiaires s’expriment librement <ul style="list-style-type: none">• Analyse des situations, facteurs déclencheurs, des protagonistes• Comprendre les comportements d’agressivité, de violence• Identifier les différents niveaux, types et origines des conflits• Sortir du jeu victime, bourreau, sauveur Gérer les désaccords : Médiateur ou arbitre ? Extérieur ou directement concerné ?
JOUR 2	Outils de communication pour faire face aux conflits Repérer les bases d’une communication non violente <ul style="list-style-type: none">• Prendre en compte de ses émotions (La méthode “Eric” : Écouter, Récapituler, Interroger, Confirmer.)• Gérer ses émotions de façon positive• Auto-diagnostic 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

Qualiopi
processus certifié



ICPF
Certification **CNEFOP**
Formateur Expert



Siège social : 75 Bd Haussmann 75008 PARIS – Tél : 02 52 35 20 74 - www.counselling.fr

SIRET : 820 686 848 00020

N°DA 11756073075 – SAS AU CAPITAL DE 20 000, 00 € - RCS PARIS 820 686 848 – APE 7022Z TVA

INTRACOMMUNAUTAIRE FR 57 8206868