

Prévenir et résoudre les situations conflictuelles

Public : Toute personne souhaitant augmenter sa capacité à communiquer de manière constructive pour éviter les situations conflictuelles.

Prérequis : Aucun.

Durée : 2 jours (14 heures)

Objectifs : **A l'issue de la formation, le participant est capable de :**
Connaître et mettre en place des outils pour prévenir les conflits
Développer des attitudes adaptées aux situations difficiles (agressivité, passivité, manipulation)
Renforcer la cohésion et développer la coopération

Programme :

Comprendre ses modes de communication et les améliorer

- Porter intérêt à son interlocuteur
- Les 5 niveaux d'écoute
- Le lâcher prise
- Encourager la coopération

Prendre en compte les messages contraignants

- Identifier les messages contraignants
- Comprendre comment ils impactent nos comportements
- Prendre conscience des automatismes de réaction

Instaurer des relations positives et mieux s'affirmer

- Savoir oser demander : la formulation des demandes
- Transformer les difficultés en éléments positifs et neutraliser les pensées négatives
- L'assertivité au quotidien
- Gérer ses émotions
- Faire un retour négatif et constructif

Gérer les conflits

- Repérer les sources de conflits
- Différencier faits, sentiments et opinions : la subjectivité des points de vue
- Répondre à une objection
- Formuler un désaccord avec assertivité : la méthode DESC
- S'entraîner aux techniques de négociation pour lever les zones de blocage et sortir du conflit

Méthode pédagogique :

Transmission des apports théoriques par des exposés et des exercices.

Découverte des enseignements par le questionnement et les échanges avec et entre les participants.

Modalités d'inscription :

L'inscription est validée par un entretien téléphonique ou physique.

Modalités d'évaluation :

Le participant doit s'auto-évaluer au début et à la fin de la formation. Cette auto-évaluation est complétée par un questionnaire de fin de formation pour évaluer les compétences acquises durant de la formation et un questionnaire de satisfaction.