

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre les différentes sources de conflit et savoir les éviter
- 2 Apprendre à désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits
- 3 Maîtriser sa communication en situation difficile
- 4 Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur pour gagner en impact

Programme de la formation

Appréhender la notion de conflit et ses mécanismes

Clarifier l'enjeu du conflit : impact et conséquences sur les collaborateurs
Cerner ses niveaux d'escalade, du différend à la crise ouverte
Identifier les sources de conflits, les acteurs, les éléments déclencheurs

Adapter la communication pour enclencher la désescalade

Se centrer sur l'interlocuteur et identifier ses besoins
Rétablir la communication avec les techniques adaptées
Gérer la réactivité émotionnelle face à une personne agressive

Adopter le mode de résolution de conflit adapté à la situation

Identifier le degré d'urgence, l'importance de l'enjeu et les modes de fonctionnement des interlocuteurs.
Opter pour la meilleure stratégie, en privilégiant la relation ou le résultat.
Préparer le traitement d'un conflit et le mener

Pratiquer la régulation d'équipe : clarifier les malentendus

Appréhender les caractéristiques des personnalités à tendance « paranoïaque », « obsessionnelle », « dépressive », « narcissique »
Cerner leur vision du monde / traits particuliers de leur fonctionnement
Mobiliser des clés spécifiques pour mieux s'adapter et les gérer.



9h00 > 17h00
1 jour (7 heures)



Formation
en présentiel

Prérequis

- + Avoir complété le questionnaire amont.
>> Site Link's / Espace membre
- + Avoir pris connaissance du programme.

Modalités

Diaporama et Cas pratiques
Conseils & partages.
Infos et complément :
consultez notre site Web.

Evaluation(s)

+ Pédagogie

Questionnaire/Quiz de validation d'atteinte des objectifs. **Utilisation de cas concrets, de mises en situation réelles.**

+ Satisfaction

Evaluation de satisfaction à chaud et à froid.

Conditions d'accès

Vous êtes en situation de handicap (mobilité, cognitif ou autre), vous souhaitez une adaptation des méthodes pédagogiques ?
Contactez-nous :
→ **01 60 60 21 86**

Participants

8 participants par session.

Tarif

1950 € HT / session + 50€ HT par participant(e)
supplémentaire dans la limite de 12 participant(e)s.