



Objectifs

- Comprendre le fonctionnement des conflits et ses différentes étapes
- Prévenir, anticiper le conflit en appliquant des méthodes opérationnelles
- Comprendre les principes de la communication verbale et non verbale
- Favoriser une communication constructive et positive pour éviter le conflit

Programme

1. Comprendre la naissance d'un conflit et son fonctionnement pour mieux anticiper
 - Savoir appréhender la définition et la typologie des conflits, comprendre les mécanismes d'une situation conflictuelle
 - Comprendre les critères et les valeurs de l'autre pour mieux s'adapter
 - Repérer les attitudes ou réactions génératrices de conflits, éviter de sortir du cadre de référence
 - Assimiler les différentes phases d'un conflit pour mieux réagir
2. Développer une communication positive dans le cadre d'un échange délicat / complexe
 - Retour sur les principes de la communication verbale et non verbale
 - Réussir l'entrée en relation avec l'autre, maîtriser le principe de la synchronisation
 - Développer son attitude d'écoute et son empathie
 - Reformuler et diagnostiquer la situation de façon à travailler sur une situation commune
 - Identifier ses messages contraignants
 - Qu'est-ce que les états du moi en analyse transactionnelle et les jeux de manipulation ?
3. Désamorcer les comportements agressifs, gérer ses émotions et son stress
 - Prendre du recul et gérer son stress, comprendre ses réactions pour adopter de nouveaux réflexes
 - Savoir dire "non" et capitaliser sur son assertivité, adopter une attitude rassurante
 - S'adapter au style de communication de son interlocuteur
 - Identifier une solution et préserver la relation avec son interlocuteur
 - Faire preuve de discernement, gérer ses émotions et se concentrer sur un objectif

Public visé

Tout employé de tout secteur d'activité.

Pré-requis

Lire, écrire et parler en français.

Méthodes Pédagogiques

Apports théoriques et pratiques
Formation tournée vers l'interactivité et l'échange.
Exercices ludiques et pratiques.
Support de cours version papier et numérique.

Modalités d'évaluation

Evaluation à chaud et à froid
Des exercices permettant d'effectuer une auto-évaluation et la mise en pratique.

Durée et tarif

1 jour / 2 jours / + selon les besoins.
Prix de base : 100€ HT/h
Inscription via le site www.moncompteformation.gouv.fr et www.formation.grandest.fr
Délai d'accès selon le financeur.
Individuelle ou en groupe

Lieu

En présentiel, dans nos locaux à Norroy-Le-Veneur ou dans votre entreprise, possible à distance.

www.llti.fr

