



PREREQUIS/PUBLIC

- Aucun prérequis.
- Personnel amené à gérer des situations conflictuelles au travail (hiérarchie, collègues, clients).



DUREE

14 heures



METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Modalité : en présentiel.
- Méthodes : exposé théorique, échanges interactifs, jeux de rôles filmés et analysés, mises en situation fictives ou vécues.
- Matériel : caméra, vidéos, jeux.
- Ressources : support PowerPoint, livret de formation.
- Intervenant : sophrologue et psychopraticien.



MODALITES D'EVALUATION

- Test de positionnement.
- QCM.
- Exercices individuels et en sous-groupes.
- Questionnaire de satisfaction.



OBJECTIFS

- Identifier les différents types de conflits et leurs causes.
- Utiliser les techniques de communication permettant de prévenir les conflits.
- Gérer ses émotions et son stress en situation de conflit.



PROGRAMME

1) LES CONFLITS

- Définition
- Identifier la nature et source du conflit
- Les différents types de conflits
- Evaluer les conséquences

2) LES DIFFERENTS TYPES DE PERSONNALITES

- Typologie des différentes personnalités
- Les comportements difficiles et agressifs

3) LA COMMUNICATION POSITIVE

- Adapter sa communication et son comportement (langage verbal/non verbal)
- Ecoute, questionnement, reformulation
- Développer son assertivité et son affirmation de soi
- Faire preuve d'empathie
- Savoir dire non sans envenimer la situation

4) LA GESTION D'UNE SITUATION CONFLICTUELLE

- Le triangle de Karpman (victime, persécuteur et sauveur)
- Notions de faits, opinions et sentiments
- Les outils et techniques de résolution de conflits
- Gérer son stress et ses émotions



MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Modalités d'accès :

- Par l'employeur (plan de développement des compétences/OPCO),
- A l'initiative du salarié (plan de développement des compétences/fonds propres),
- Par un particulier (fonds propres/France compétences).

Délais d'accès :

- En intra (groupe de 1 à 12 pers) : dates, horaires et lieu au choix.
- En inter-entreprises : pas de session inter.



TARIF

Nous consulter.



ACCESSIBILITE

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Merci de bien vouloir nous le signaler au préalable afin de mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires.



TAUX DE REUSSITE

100%



TAUX DE SATISFACTION

99%