

Gestion des conflits

Objectif :

- Apprendre à se connaître et à connaître l'autre
- Gérer les conflits et favoriser le dialogue
- Désamorcer un conflit latent par la prévention

Public : Toutes personnes ayant à intervenir face à un public : exposés, conduite de réunions, formation interne, médias, téléphone

Prérequis : Aucun

Durée : 14 heures / 2 jours modulables

Nombre de stagiaires : 12 personnes maximum par session

Evaluation : L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.

Accessibilité : Accessible aux Personnes en Situation de Handicap (nous contacter)

Contenu :

LA COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE :

- La mienne : ce que je suis et ce que je projette, le langage du corps, la voix, le regard, les gestes
- Celle d'autrui : ce que j'observe, comprends et analyse

- Décoder les comportements problématiques
- Savoir désamorcer la colère
- Savoir réagir aux attaques verbales, menaces et intimidations
- Canaliser son stress
- Comment récupérer après une interaction agressive ou conflictuelle

COMPRENDRE LE CONFLIT : FACTEURS PULSIONNELS, EXOGENES ET ENDOGENES :

- Mieux utiliser ses ressources personnelles pour agir : respiration, posture, attitude, contrôle émotionnel
- Acquérir une meilleure confiance en soi
- Les stratégies d'intervention

SIMULATIONS ET MISE EN PRATIQUE PAR LA METHODOLOGIE DES ESSAIS/ERREURS :

- Simulation de différentes situations de conflits mobilisant plusieurs types de comportements

Méthodes & Moyens pédagogiques :

- aide mémoire du stagiaire
- vidéo projection
- études de cas
- utilisation de la vidéo : film des simulations d'exercice