



GESTION DES CONFLITS

Objectifs : Arriver à surmonter les situations difficiles avec un public difficile

Durée :
14 heures

Public & Pré-requis :

Toutes personnes ayant à faire face ou conduire des entretiens dans ses relations professionnelles
Aucun pré-requis

Modalités pédagogiques :

Méthode interactive.
Exercices d'application

Modalités de suivi :

Attestation de fin de Formation.

Profil formateur :

2 à 3 ans d'expérience mini dans le domaine. Et professionnels en poste dans le domaine enseigné

1. Définir ses objectifs de communication

- Comprendre les principes de la communication
- Eliminer les freins qui entravent une communication efficace.
- Comprendre les attentes de son interlocuteur.
- Savoir poser un cadre.
- Renseigner l'interlocuteur de façon efficace.

2. Se connecter à ses ressources et à ses capacités

- S'appuyer sur ses ressources positives
- Augmenter sa résistance stress
- Se libérer des saturations émotionnelles et recharger ses batteries
- Développer son bien-être
- Renforcer la confiance en soi
- Outils-clés : Techniques de respiration consciente, visualisation positive et préparation mentale

3. Savoir gérer et prévenir les conflits

- Les attitudes à adopter face à une situation conflictuelle, principes généraux : Communication verbale et communication non verbale.
- Prendre du recul par rapport à la situation
- Parvenir à faire diminuer la charge émotionnelle de l'interlocuteur pour diminuer les tensions
- Recadrer en interrogeant l'interlocuteur sur ses intérêts et ses objectifs.
- Les différentes attitudes face aux conflits
- Repérer nos attitudes face aux conflits
- Avantages et inconvénients pour chaque attitude

4. Gérer les personnalités extrêmes : violent, agressif, mauvaise foi

- Savoir recadrer les comportements déviants

Nos + sur cette formation :
Possibilité d'adapter les exercices à l'entreprise