

Résumé

La formation vise à comprendre les mécanismes des conflits, identifier les signaux faibles, adopter une posture de médiation, et acquérir des outils de communication assertive. Elle permet de désamorcer les tensions, gérer les oppositions et maintenir un climat de travail serein.

Public et prérequis

Toute personne souhaitant prévenir et résoudre les conflits au travail.

Les objectifs

- Apprendre à prévenir les situations difficiles
- Faire face aux situations délicates et complexes
- Se protéger psychologiquement

Sur le plan comportemental :

- Aborder les situations difficiles avec calme et maîtrise en gérant son stress
- Canaliser ses émotions et celles des autres personnes (peur, agressivité, détresse...)
- Se réparer après une agression
- Développer son assertivité (affirmation de soi)

Sur le plan technique :

- Identifier la mécanique des conflits et de l'agressivité
- Découvrir les techniques de la communication non violente
- Découvrir les techniques de la désescalade
- Identifier les méthodes et outils pour sortir des situations bloquées

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

- Apports théoriques
- Méthodes actives et participatives
- Jeux, tests, exercices
- Echanges d'expériences

Modalité d'évaluation

Évaluation à travers mises en situation, analyses de cas concrets, exercices de communication et auto-positionnement en début et fin de formation. Un plan d'actions personnalisé peut être demandé à l'issue de la session.

Contenu de la formation

Communiquer en situation difficile

- Le rôle des émotions
- Le rôle du non verbal pour identifier les émotions

RÉFÉRENCE

MANEGE300120

CENTRES DE FORMATION

CHALON-SUR-SAÔNE, DIJON

DURÉE DE LA FORMATION

2 jours / 14 heures

ACCUEIL PSH

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + Formation 21-71

- 682 Jeunes formés par an
- 291 contrats d'alternance à pourvoir
- 769 entreprises partenaires
- Accompagnement individualisé
- Diplômes reconnus par l'Etat
- Savoir être, management, sécurité
- Pédagogie innovante (par projets, en îlots, projet Voltaire, Olympiades des métiers)
- Equipement en machines modernes qui préparent aux métiers de demain

3 CENTRES en Bourgogne

- Mettre en place des « accusés réception »
- La détresse

Analyser un conflit

- Distinguer les différents types de conflits
- Les caractéristiques d'un conflit
- Les facteurs déclencheurs de l'agressivité
- Les phases d'un conflit
- Analyser un conflit (cas apportés par les participants)

Prévenir et désamorcer le conflit

- Identifier les signes avant-coureurs d'un conflit
- Se positionner face à une situation de conflit
- Maîtriser ses réactions et ses attitudes
- Distinguer les comportements de l'identité de la personne
- Adopter un ton et choisir un langage dédramatisant

S'approprier des techniques de désescalade

- Les niveaux logiques et la résolution des conflits
- Les phrases tueuses
- La « messe basse » et le « judo verbal »

S'approprier les bases de la communication non violente

- Exprimer ses émotions
- Définir clairement ses besoins
- Faire preuve d'empathie

Récupérer après un conflit

- Techniques de relaxation
- Se réparer

Se protéger des situations difficiles

- Situer son niveau d'assertivité
- Identifier les attitudes assertives et non assertives
- S'affirmer dans les situations tendues

Les difficultés et situations complexes

- Qu'est-ce qu'une « personnalité difficile » ?
- Repérer et connaître la typologie des interlocuteurs difficiles (agressif, mauvaise foi, cynique, confus, anxieux, paniqué, ne comprend pas, refuse de comprendre, ...)
- Comprendre les enjeux de ces personnes, s'adapter et répondre à leurs attentes

Refuser sans agressivité

- Les idées reçues sur le refus
- Les différents types de refus

Entraînement

- Choix de situations vécues ou redoutées par les participants
- Mises en situations ou études de cas

Suite de parcours et passerelles possibles

Cette formation peut être complétée par des modules sur la communication non violente, la gestion du stress, ou le leadership relationnel. Elle constitue un socle utile dans un parcours de professionnalisation en management ou en RH.

Passerelles - Métiers - Débouchés

Formation destinée aux managers, chefs d'équipe, encadrants de proximité, responsables RH ou toute personne amenée à gérer des tensions ou des désaccords dans un cadre professionnel. Elle renforce les compétences relationnelles et de régulation des situations sensibles.

Validation et certification

- Attestation de fin de formation
- Jeux de rôles avec mises en situation
- Quiz

Version documentaire

V1-2022