

PUBLIC

Toute personne souhaitant prévenir et résoudre les conflits au travail.

▪ **Pré-requis :**

Amener des cas concrets correspondant à des situations vécues.

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

METHODE PEDAGOGIQUE

- Exercices, échanges d'expériences, test
- Jeu pédagogique

ORGANISATION

- Durée : 2 jours, soit 14 heures
- Lieu : Chalon s/S, Dijon ou sur site.

Site en Saône et Loire

75 Grande Rue Saint Cosme
71100 CHALONS/SAONE
Tél. : 03 85 42 18 14 / 03 85 42 18 21

Site en Côte d'Or

10 rue André Bourland
21000 DIJON
Tél. : 03 80 78 79 50 / 03 80 78 75 53

PROGRAMME

I. Communiquer en situation difficile

- Le rôle des émotions
- Le rôle du non verbal pour identifier les émotions
- Mettre en place des « accusés réception »
- La détresse

II. 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)

III. 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

IV. S'approprier des techniques de désescalade

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

V. S'approprier les bases de la communication non violente

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

VI. Récupérer après un conflit

- Techniques de relaxation
- Se réparer

VII. Se protéger des situations difficiles

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

VIII. 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

IX. Refuser sans agressivité

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

X. Entraînement

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