

PUBLIC

Toute personne souhaitant prévenir et résoudre les conflits au travail.

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

PRE-REQUIS

Amener des cas concrets correspondant à des situations vécues.

POSITIONNEMENT

Positionnement réalisé au démarrage de la formation.

DUREE

Durée : 2 jours, soit 14 heures

LIEU

Lieu : Dijon, Chalon sur Saône ou sur site

EVALUATION DES ACQUIS

Jeux de rôles avec mises en situation

Quiz

Attestation de fin de formation

MOYENS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques

Méthodes actives et participatives

Jeux, tests, exercices

Echanges d'expériences

NOMBRE DE STAGIAIRES / SESSION

Mini 4 / Maxi 8

PROGRAMME

▪ 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

▪ 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