

PREVENIR ET GERER LES CONFLITS

DUREE :
2 jours

**METHODE
PEDAGOGIQUE :**

- Enseignements théoriques
- Jeux de rôles interactifs

**MODALITES
D'EVALUATION :**

- Evaluation de la satisfaction du stagiaire (questionnaire)
- Suivi à 3 mois

OBJECTIFS

OBJECTIFS DE FORMATION :

- Savoir traiter les désaccords, asseoir son autorité, s'affirmer positivement
- Gérer les tensions et sortir des conflits
- Trouver de nouveaux leviers pour s'affirmer sans fuir, ni agresser, ni manipuler.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Suite à cette formation, vous aurez :

- des outils concrets pour mieux comprendre votre style de relation aux autres
- les connaissances nécessaires pour gérer les conflits.

PROGRAMME

1/ Introduction

Quel est son propre type relationnel
Mieux se connaître pour mieux échanger
Repérer ses points forts et ses points « sensibles »

2/ Comment réagir en situation de tension

Comment désamorcer l'agressivité ?
Que faire face à la fuite de l'autre
Comment éviter le piège de la manipulation ?
Eviter le piège de la contre-manipulation

4/ Détecter et gérer les comportements conflictuels

Gérer les sous-entendus
Identifier le style de l'autre
Savoir dire non et savoir donner son avis
Maintenir une relation positive

1/ Savoir développer un langage assertif

S'affirmer dans la relation à l'autre
Trouver la juste expression dans ce contact
Savoir gérer les sous-entendus
Contrôler la relation et ses propres émotions

3/ Comment dépasser les critiques et les utiliser

Transformer la critique en proposition positive
Savoir exprimer ce qui ne va pas, trouver les bons mots pour le dire

5/ Savoir gérer la situation conflictuelle

Etre à l'aise dans la relation et s'affirmer
Identifier ses limites et utiliser le mode communication adapté
Savoir sortir du conflit