

Savoir gérer les conflits

Référence

MNGT-14

Délai d'accès

Inscriptions possibles jusqu'à 24h avant le début de la formation

Durée, rythme

2 jours

Prérequis

Être en situation de management

Diplôme / certification / attestation

Attestation

Aptitudes requises

Leadership, adaptabilité, sens de la pédagogie
Aisance relationnelle, organisation, pragmatisme

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

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques

Méthodes actives et participatives

Jeux, tests, exercices

Echanges d'expériences

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les séquences de formation sont évaluées par :

- questionnaire à choix multiples

- échange oral avec le formateur

- mise en situation collective et/ou individuelle

ACCESSIBILITÉ

Tous nos locaux sont handi-accessibles. Consultez nos référentes handicap pour l'adaptation du parcours, des modalités pédagogiques et des moyens d'évaluation. A Limoges : Stéphanie ROCHE - PETILLOT au 05.55.30.08.08 / A Tulle et à Brive : Marie-Laure THIOLIERE au 05.55.29.57.05

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 la personne

Adopter un ton et 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(trices) 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



INDICATEURS DE RÉSULTATS

calculés sur la période

- 2022

Taux de satisfaction des apprenants

92%

Tarif HT inter

840 €

Tarif HT intra

Nous consulter



Pôle Formation UIMM

Site de Limoges - Say

9 rue JB Say - Zone Magré Romanet

87000 Limoges

05.55.30.08.08

accueil@formations-industrieslimousin.fr

www.formations-industrieslimousin.fr

UIMM

PÔLE FORMATION
Limousin

LA FABRIQUE
DE L'AVENIR



Pôle Formation UIMM

Site de Brive

11 rue André Fabry -

19100 Brive-la-Gaillarde

05.55.29.57.05

accueil@formations-industrieslimousin.fr

www.formations-industrieslimousin.fr