ATOUT FORMATION
6 avenue Gal Borgnis Desbordes - CS 40335
56018 VANNES Cedex
Téléphone : 02.97.46.53.01 - Fax : 02.97.46.54.78
atoutformation@msa-services.fr
www.atoutformation.fr

ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS

PARTICIPANTS	PRE REQUIS	PUBLICS CONCERNES
Jusqu'à 10 personnes	Aucun pré requis n'est nécessaire pour suivre cette formation	Tout public souhaitant s'approprier les techniques permettant de gérer les conflits

OBJECTIFS :

Gérer les conflits de façon pragmatique en maîtrisant son fonctionnement

Anticiper, prévenir et limiter les conflits interne ou externe en assurant une communication efficace

Repérer les signes avant-coureurs des crises afin d'adapter votre comportement

Répondre avec efficacité aux situations conflictuelles et apaiser les tensions

MÉTHODES ET ANIMATEUR :

Formation active et participative, illustrée d'exemples concrets.
Des mises en situation et exercices pratiques pour appliquer les techniques et les outils adaptés.
Animée par : Formatrice expérimentée, nombreux domaines d'expertise : coaching, conseil en communication et formation professionnelle conseil en gestion de crise, conseil en gestion d'image et de posture professionnelle. Techniques de communication, techniques de négociation, gestion de conflit, Management, développement personnel…

VALIDATION

- Attestation individuelle de formation

ORGANISATION DE LA FORMATION :

- Durée : 2 jours

PROGRAMME

Comprendre la naissance d'un conflit et son fonctionnement

- La définition et la typologie des conflits
- Les critères et les valeurs de l'autre
- Repérer les attitudes ou réactions génératrices de conflits
- Assimiler les différentes phases d'un conflit

Développer une communication positive

- Retour sur les principes de la communication verbale et non verbale
- Réussir l'entrée en relation avec l'autre, le principe de la synchronisation
- Développer son attitude d'écoute et son empathie
- Reformuler et diagnostiquer la situation
- Identifier ses messages contraignants

- Les états du moi en analyse transactionnelle et les jeux de manipulation

Désamorcer les comportements agressifs

- Prendre du recul et gérer son stress
- Savoir dire "non" et capitaliser sur son assertivité
- Adopter une attitude rassurante
- S'adapter au style de communication de son interlocuteur
- Identifier une solution et préserver la relation avec son interlocuteur
- Faire preuve de discernement