



Identifier, anticiper et résoudre les conflits. Faire face et gérer les conflits en améliorant votre communication.

Objectifs :

- identifier les mécanismes du conflit et des comportements d'agressivité ;
- acquérir les outils d'une communication assertive ;
- optimiser et prévenir les difficultés relationnelles, clients, équipes de travail.

Public :

Toute personne confrontée à l'agressivité ou/et des tensions dans son environnement de travail.

Prérequis : aucun

Accessibilité :

Cette formation (ou ce dispositif, ou cet accompagnement...) est accessible aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez prendre contact avec le référent handicap du service : Jean-Christophe GESLIN au 02 43 29 00 51.

Délai d'accès :

L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs : délai moyen constaté 2 mois.

Pour les formations éligibles au CPF et sans pré-requis : compter un délai compris entre 4 et 15 jours.

Pour les dispositifs à entrée et sortie permanente, délai lié le plus souvent à l'accord de prise en charge du financeur.

Compétences visées :

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Anticiper prévenir et savoir aborder les conflits ou situations de violence
- d'identifier les origines des situations d'agressivité
- Développer des compétences relationnelles constructives

Points forts :

Taux de satisfaction global 2020 (taux de remplissage global 95%) : **92.1 % des stagiaires ont déclaré être « PLEINEMENT SATISFAIT ou SATISFAIT AU DELA DES ATTENTES »** sur les critères suivants : Accès à la formation ; Accompagnement CCI ; Accueil ; Contenu de formation ; Ecoute du formateur ; Moyens mis à disposition.

4,4 / 5 - Note de satisfaction auprès des stagiaires demandeurs d'emploi en 2019 (source Anotea "La Bonne Formation")

4.2 / 5 - Note de satisfaction auprès de stagiaires ayant utilisé leur compte CPF (source MON COMPTE FORMATION)

Les plus pédagogiques :

Animateur : Consultant spécialité en management et ressources humaines

Méthodes :


De nombreux exercices et mises en situation (avec vidéo). Apports méthodologiques et échanges d'expériences.

Méthodes et outils adaptés à la formation (mise en situation, QCM, exercices d'application...).

Groupe de 4 à 12 personnes.

Moyens/outils pédagogiques : Nos salles sont équipées d'outils multimédias et interactifs et de tous matériels en lien avec la thématique traitée.

INFORMATION

 2 jours - 14 heures

Dernière modification : 15-01-2021



Retrouvez cette formation dans les 5 CCI des Pays de la Loire !



Sur demande, cette formation peut être réalisée en langue anglaise !



Validation / Certification :

Evaluation des connaissances.

Attestation de formation.





Programme :

Identifier les situations conflictuelles

- vider votre sac ! phase spontanée durant laquelle les stagiaires s'expriment librement
- analyser des situations, facteurs déclencheurs, des protagonistes,...
- comprendre les comportements d'agressivité, de violence
- identifier les types de conflits
- sortir du jeu victime, bourreau, sauveur

Développer sa capacité à communiquer en situation conflictuelle

- repérer les bases d'une communication non violente
- la méthode " ERIC " : Écouter, Récapituler, Interroger, Confirmer
- prendre en compte ses émotions
- autodiagnostic sur les comportements sociaux
- analyser les différentes attitudes relationnelles
- l'assertivité dans la vie professionnelle
- oser la confrontation et le positionnement
- recevoir des critiques et des attaques personnelles
- faire face à des incivilités