



Prérequis

Aucun

Approfondissement : avoir fait découverte

Public

Tout public

Objectifs

Comprendre le mécanisme de l'agressivité et des situations conflictuelles pour mieux y faire face et apprendre à gérer les comportements inadéquates (ex : situations délicates en interne au sein d'une équipe ou avec des clients). Acquérir des méthodes de résolution de conflits. Comprendre et accompagner ses émotions et ses réactions, afin de rester serein, attentif et ferme face aux comportements agressifs et aux incivilités

Pédagogie

Formation-action conjuguant apports de connaissances et coaching : approche interactive et personnalisée qui s'appuie sur une mise en situation par des exercices adaptés, une analyse sous forme de débriefing, et la consolidation des apprentissages

Validation

Evaluation des compétences par QCM ou formulaire en ligne

Attestation de formation

AFEST

VISIO



N° déclaration
22 600 288 660

Gestion des conflits (conflits internes & incivilités clients)

Découverte : 1 jour – 7 heures

Approfondissement : 1 jour – 7 heures

Identifier la nature de la situation, son niveau et ses différentes sources.

- Typologie des conflits et des agressions
- Connaître les différents comportements difficiles et différencier comportements et états pathologiques des personnalités dites « difficiles »

Comment aborder une situation agressive et les incivilités

- Pratiquer une communication non violente, savoir exprimer des demandes
- Pratiquer une écoute active
- Distinguer les faits, les opinions et les sentiments pour réduire l'intensité d'un conflit
- Comprendre les différents niveaux de perception et d'interprétation d'une situation
- Autodiagnostic d'écoute

La roue des émotions

- Passer du contrôle à l'accueil et l'accompagnement de ses émotions
- Connaître le lien entre émotions et hormones
- Identifier les besoins sous-jacents dissimulés derrière les émotions

Découvrir la posture d'assertivité

- Accueillir des reproches en conservant son estime de soi
- Exposer un point de vue différent sans sous-estimer celui d'autrui
- Transformer une critique en véritable levier d'évolution personnelle & professionnelle ou l'art de la critique constructive
- Auto-diagnostic d'assertivité