

Gérer et anticiper les conflits - GECO

Code produit : GECO

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 14.0

Tarif : 1400,00 € HT

Eligible DDA : non

Public : tous les collaborateurs souhaitant optimiser leur capacité de réaction aux situations conflictuelles professionnelles, face à un public ou dans les relations avec des collègues

Prérequis :

aucun

Objectif

- comprendre les mécanismes psychologiques à la base des conflits et apprendre à en sortir
- poser les bases d'une communication non conflictuelle

Programme de la formation

1-Réagir au conflit

- Analyser un conflit
 - Conflit lié à un projet

-
- Conflit lié à des désaccords de modalités
 - Conflit relationnel
 - Anticiper un conflit
 - Repérer les signes précurseurs (verbaux et non verbaux)
 - Détecter les personnalités difficiles
 - Maîtriser la nature des tensions et des objections
 - Canaliser ses comportements
 - Prendre en compte ses émotions et ses croyances
 - Etre ferme et gérer l'opposition
 - Accepter les critiques
 - Etre actif dans l'échange
 - Confiance en soi
 - Empathie
 - Ecoute active

2-Résoudre les tensions

- Identifier les facteurs suscitant les situations agressives
 - Comprendre les mécanismes de l'agressivité
 - Déterminer les facteurs déclencheurs de l'agressivité
 - Faire face aux risques des agressions verbales et physiques
- Mettre en œuvre une communication efficace
 - Pratiquer la communication assertive
 - Utiliser la méthode de résolution
 - Gagner la confiance réciproque
- Jouer le médiateur
 - Définir et arbitrer les règles
 - Négocier et faire accepter les solutions gagnant/gagnant
 - Etablir un plan d'action commun

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage

-
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.