

Formation Gestion et Prévention des conflits 17 & 18 oct 2016 Marseille

Auteur :ronie bouchon<ronie.bouchon@orange.fr>



Formation qui permet de mieux comprendre et réagir dans des situations professionnelles tendues ou de crise, avec des personnes en difficulté ou avec des personnalités difficiles. Elle donne une trame pour maintenir le dialogue en développant une qualité relationnelle même en situation complexe et tendue dans une logique de privilégier le respect et l'écoute.

regardez notre
[vidéo de présentation](#)

Prochaines dates 17 & 18 octobre 2016

La Prévention et Gestion de conflits

Cette formation concerne

La formation à la prévention et gestion des conflits est une formation qui permet de mieux comprendre et réagir dans des situations professionnelles tendues ou de crise, avec des personnes en difficulté ou avec des personnalités difficiles.

Elle donne une trame pour maintenir le dialogue en développant une qualité relationnelle même en situation complexe et tendue dans une logique de privilégier le respect et l'écoute.

Objectifs de la formation

Il s'agit que chaque participant puisse acquérir les repères théoriques et pratiques nécessaires à la mise en place d'une communication de qualité et de respect mutuel, même en situation conflictuelle

- Par l'appréhension des bases de la communication en situation conflictuelle

- Par une compréhension des mécanismes de protection et de confrontation
- Par le développement de la confiance en soi au service de la relation
- Par une mise en perspective en situation conflictuelle pour les prévenir

Compétences métier acquise en fin de formation

Thème « Communication & savoir être »

- De repérer ce qui se joue de soi et des autres dans l'interaction
- De communiquer plus sereinement quelles que soit les situations rencontrées

Contenu de la formation

Les étapes d'une démarche de Communication sereine

- Schémas de la communication (bases PNL ? AT)
- Les 4 étapes de la communication (bases Communication Non Violente)
- Parler à partir du soi, identifier le besoin chez l'autre (C Rogers)

Les mécanismes de protection et de confrontation

- Le nœud relationnel: Hérisson ou paillason
- Les mécanismes de protection
- Quelles réactions à la confrontation

La confiance en soi

- Les fondements de l'estime de soi
- Le langage chacal ou girafe (CNV)
- Le phénomène de stress comme accélérateur de conflits

Prévenir les situations conflictuelles

- Repérer et anticiper les personnalités difficiles en 9 points
- Dérouler sa stratégie de prévention en situation
- Conflits et résolutions par une attitude pro active

Prendre du recul avec les situations de conflits et s'en préserver

- L'impact de la disposition des lieux dans les conflits
- Les tactiques pour se préserver en situation
- Le mal être lié à des situations répétées et comment prendre de la distance