



PREVENIR ET GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Code formation : PGSC

Durée : 7H

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public : Les managers, responsables, chefs d'équipe, et tous les professionnels qui souhaitent développer leurs compétences relationnelles pour faire face aux situations de conflit.

Objectifs :

- Anticiper les situations potentielles de tension
- Développer ses compétences relationnelles
- Adapter sa communication et sa posture
- Gérer les situations complexes et les conflits

Satisfaction et Evaluation

L'évaluation des compétences :

Elle est réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.

Evaluation de l'action de formation :

A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.

A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail.

Suivi de la formation :

Feuille de **suivi des présences**.
Remise d'une **attestation individuelle** de formation.

PROGRAMME :

ANTICIPER LES SITUATIONS POTENTIELLES DE TENSION

- Comprendre l'escalade du conflit et ses impacts sur les comportements de chacun.
- Reconnaître les signaux faibles d'une situation conflictuelle
- Identifier les biais et les facteurs favorisant les situations de tension.

DEVELOPPER SES COMPETENCES RELATIONNELLES

- Acquérir les clés d'une communication efficace
- Comprendre les fondements de la communication verbale et non-verbale.
- Identifier les émotions à l'œuvre dans les situations de tension, leurs rôles, leurs impacts.

ADAPTER SA COMMUNICATION ET SA POSTURE

- Connaître les principes de la CNV et acquérir les outils d'écoute active.
- Savoir entendre un besoin et une demande
- Recadrer une personne lors d'un entretien téléphonique ou en face à face.
- Utiliser les outils de communication adaptés en situation d'accueil.

GERER LES SITUATIONS COMPLEXES ET LES CONFLITS

- Prendre du recul, gérer son stress et ses émotions dans les situations de tension.
- Pouvoir faire face à une situation de crise.
- Utiliser des outils de communication et de médiation pour sortir d'une situation conflictuelle.