

Gérer les situations difficiles et les conflits



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

1. Identifier les mécanismes d'un conflit
2. Adopter une communication efficace
3. Adapter sa posture pour désamorcer une situation tendue



PROGRAMME :

DECOUVRIR LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION

- Connaître le process de communication
- Identifier les principaux pièges : la communication orale / écrite / visuelle
- Découvrir le cadre de références : un réel, des vérités
- Maîtriser les 2 principes de la communication
- Sortir du cadre de référence

ETRE AFFIRME

- Connaître les comportements inopportuns
- Faire face à ces comportements
- Développer son assertivité
- Savoir dire NON

RESOUDRE D'UN CONFLIT

- Connaître le triangle dramatique de karpman
- Éviter le triangle dramatique
- Maîtrise les étapes de l'escalade du conflit
- Décrypter la pyramide des besoins

IDENTIFIER LE ROLE DES ÉMOTIONS

- Connaître les émotions universelles
- Déclencheurs, comportement et besoin de chaque émotion
- Faire un focus sur la colère
- Adopter les attitudes appropriées

DÉSAMORCER

- Posture pour désamorcer
- Communiquer de façon constructive : la CNV



2 jours
Soit 14 heures



managers
Collaborateurs
Chef d'équipe



Présentiel



Distanciel