

Prévenir et gérer les tensions et les conflits

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET COMMUNICATION

Objectifs

- ✓ 1 · Repérer les mécanismes relationnels et prévenir l'escalade conflictuelle
- ✓ 2 · Gérer le conflit et sortir l'escalade conflictuelle par un dialogue constructif

Le programme

Jour 1

Définir et expliquer la dynamique conflictuelle

- ✓ Qu'est-ce qu'un conflit ?
- ✓ La différence entre conflit et désaccord
- ✓ Les différentes étapes du processus du conflit (l'escalade conflictuelle)

Identifier et comprendre les mécanismes relationnels inefficaces

- ✓ Les attitudes automatiques dans la relation conflictuelle et leurs effets
- ✓ Lien entre émotions et comportement
- ✓ Repérer les besoins de son interlocuteur derrière les comportements défensifs ou agressifs

Jour 2

Repérer les mécanismes relationnels à mettre en œuvre pour favoriser le dialogue et l'écoute

- ✓ Les attitudes qui favorisent la relation et facilitent le dialogue
- ✓ L'empathie au service de l'apaisement : le processus de communication bienveillante.
- ✓ Méthode de communication bienveillante : Écoute empathique du client grâce au processus O.S.B.D

Sortir de l'opposition pour construire et négocier une solution satisfaisante pour soi et son interlocuteur

- ✓ Reformuler pour accueillir son interlocuteur et ouvrir le dialogue
- ✓ Accompagner son interlocuteur par une écoute active et empathique
- ✓ S'exprimer à l'aide du processus de Communication Bienveillante pour lancer la construction d'une solution

Données (2023)

- ✓ Taux de satisfaction des stagiaires : **94%**

Mise à jour : 26/03/2024

Modalités de la formation

INTER

Sur notre site de formation de Brest.

Tarif : 450 €

Délais d'accès : inscriptions à réaliser au plus tard 21 jours avant le démarrage de la formation

Les locaux de l'AREP 29 sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

INTRA / SUR MESURE

Dans vos locaux ou le lieu de votre choix. Pour toute demande, prenez contact avec nous.

Délais d'accès : Le délai d'accès moyen entre la date de validation de la proposition de l'AREP 29 et le démarrage de la formation est d'un mois minimum

Informations pratiques

Dates & Lieux

FINISTÈRE :
31 janvier et 7 février 2024 à Brest

CÔTES-D'ARMOR :
17 et 31 janvier 2024 à Quintin
10 et 17 avril 2024 à Quintin

Durée de la formation

14 heures - 2 jours

Public

Tout public
Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Prérequis

Aucun prérequis spécifique

Evaluation

- ✔ Évaluation des objectifs :
 - ✔ QCM et questionnaire et analyse avec le formateur
- ✔ Questionnaire de préformation
- ✔ Questionnaire de satisfaction

Validation

- ✔ Attestation de formation professionnelle

Financement

- ✔ Plan de développement des compétences (Possibilité de prise en charge par votre OPCO)

Tarif

450 €

Modalités pédagogiques

- ✔ Apports théoriques, mise en pratique, échanges d'expériences, analyse des pratiques et des situations
- ✔ Modalités pédagogiques adaptées aux personnes en situation de handicap

Moyens Techniques

- ✔ Salle de formation, diaporama, vidéoprojecteur
- ✔ Support de formation remis au stagiaire
- ✔ Moyens techniques adaptés aux personnes en situation de handicap

Encadrement

- ✔ Formateur professionnel d'adulte certifié, expérimenté en communication, formé à la Communication Non Violente