



**Profil des stagiaires :**

- Tout public

**Pré-requis :**

- Aucun pré-requis spécifique

**Objectifs pédagogiques**

Être capable de

- Adopter la bonne posture pour désamorcer conflits et tensions
- Mettre en place une stratégie de résolution de conflits
- Comprendre et gérer les situations difficiles

**Contenu de la formation**

- Comprendre les mécanismes des conflits,
  - Identifier les éléments qui créent le conflit
  - Prendre conscience de sa propre attitude dans le conflit
  - Trouver comment se positionner pour éviter le conflit
- Adopter le comportement adéquat dans la situation
  - Gérer ses émotions dans une situation tendue
  - Rester calme et apaiser la situation
  - Respirer et utiliser les outils d'ancrage
  - Pratiquer l'écoute active
  - Comprendre les messages cachés pour mieux répondre
- Gérer la situation sereinement
  - Développer son assertivité
  - S'affirmer en restant serein et calme
  - Déjouer les tentatives de manipulation
  - Négocier avec fermeté et diplomatie
- Analyser la situation et prendre les bonnes décisions
  - Entendre la critique et analyser la situation difficile
  - Mettre en place des solutions
  - Sortir des impasses
  - Modifier son comportement pour faire modifier celui des autres
- Instaurer une relation positive avec l'équipe
  - Etablir les bases d'une relation de confiance durable
  - Mettre en place un mode de communication positif
  - Créer des relations professionnelles positives et motivantes



## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique :

La formation est animée par un intervenant spécialiste du domaine.

### Moyens pédagogiques et techniques :

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Formation basée sur "le faire"
- Supports de formation
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets, mises en situation

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation :

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

**Lieu de la formation :** Espace Gabriel ou sur site

**Nombre de participants :** Formation en groupe de 9 personnes maximum

**Durée :** 14.00 heures ( 2.00 jours )

**Tarif par stagiaire :** 980.00 €

*Formation Intra : nous consulter*

**Contact :** 02.31.43.96.10 - [contact@gabrielconseils.fr](mailto:contact@gabrielconseils.fr)

### Accessibilité :

Notre référent handicap se tient à votre disposition pour toute information à l'adresse :

[mission.handicap@gabrielconseils.fr](mailto:mission.handicap@gabrielconseils.fr)

*Les éléments contenus dans cette fiche constituent le programme de la formation prévue et sont donnés à titre indicatif. S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra adapter les contenus des formations suivant l'actualité, la dynamique du groupe, ou le niveau des participants.*

*Les délais d'accès dépendent des disponibilités. Les dates sont à retrouver sur notre site internet [www.espace-gabriel.fr](http://www.espace-gabriel.fr)*

*Les Conditions Générales de Vente sont à retrouver sur notre site internet : [www.espace-gabriel.fr/CGV](http://www.espace-gabriel.fr/CGV)*

*Les évaluations des stagiaires et les taux d'obtention des Certifications sont disponibles sur notre site internet : [www.espace-gabriel.fr](http://www.espace-gabriel.fr)*

*Anticiper et désamorcer les situations difficiles*

*MAJ :16 août 2022*

