



Profil des stagiaires :

- Tout public

Pré-requis :

- Aucun pré-requis spécifique

Objectifs pédagogiques

Être capable de

- Comprendre le fonctionnement des conflits et ses différentes étapes
- Repérer les facteurs menant aux conflits et distinguer leur nature
- Apporter les moyens concrets pour prévenir ces situations

Contenu de la formation

- Comprendre la naissance d'un conflit et son fonctionnement pour mieux anticiper
 - Savoir appréhender la définition et la typologie des conflits, comprendre les mécanismes d'une situation conflictuelle
 - Comprendre les critères et les valeurs de l'autre pour mieux s'adapter
 - Repérer les attitudes ou réactions génératrices de conflits, éviter de sortir du cadre de référence
 - Les attitudes dites agressives, passives, manipulatrices, assertives
 - Assimiler les différentes phases d'un conflit pour mieux réagir
- Développer une communication positive dans le cadre d'un échange délicat/complex
 - Les principes de la communication verbale et non verbale
 - Réussir l'entrée en relation avec l'autre
 - Développer son attitude d'écoute et son empathie
 - Reformuler la situation
- Désamorcer les comportements agressifs
 - Maîtriser sa communication pour éviter de provoquer de contre-arguments
 - Identifier les différents impacts selon que l'on émet des Faits, des Opinions et des Sentiments
 - Gérer son stress et prendre du recul
 - Savoir dire "non" et capitaliser sur son assertivité, adopter une attitude rassurante
 - S'adapter au style de communication de son interlocuteur
- Relativiser et prendre de la distance pour limiter les conséquences émotionnelles
 - Gérer ses émotions
 - Gérer son stress et prendre du recul



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 opérationnelle 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 : 21.00 heures (3.00 jours)

Tarif par stagiaire : 1344.00 €

Formation Intra : nous consulter

Contact : 02.31.43.96.10 - contact@gabrielconseils.fr

Accessibilité :

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

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

Les Conditions Générales de Vente sont à retrouver sur notre site internet : 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

Gestion et prévention des conflits

MAJ :16 août 2022

