

Gérez tensions et conflits dans vos relations professionnelles



Psychologue et riche de trente ans de carrière comme consultant, formateur, psychothérapeute et coach. Son expérience et ses qualités humaines lui permettent d'accompagner les personnes avec bienveillance.

Par Jean-Jacques DEVEZE

Programme

1.

Prévenir, anticiper le conflit

Les différents types de conflits
Les indices pré-conflituels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux
La progression vers l'affrontement

2.

Maîtriser le conflit, comprendre

déterminer les causes et les conséquences du conflit, cerner les enjeux
Evaluer le niveau d'implication de l'interlocuteur
Se positionner à chaud, clarifier

3.

Maîtriser le conflit, échanger

Débloquer la situation, savoir prendre l'initiative
Repérer comment ne pas induire les comportements agressifs, céder aux provocations
Adapter des solutions de rechange

4.

Maîtriser le conflit, résoudre

Redimensionner le problème, différencier ce qui est négociable et non négociable
Prendre du recul, contenir pour traiter, formuler, répondre, résoudre
Rester centré sur la tâche pour changer le conflit (destructeur) en confrontation (productive)
Se donner différentes approches pour traiter le contradictoire systématique, le conflictuel chronique, le provocateur, le manipulateur
Gérer ses émotions pendant le conflit, retrouver son énergie après.

Objectifs de la formation

Comprendre et apprendre à mieux faire face à l'agressivité et aux incivilités.

Se préparer à agir plutôt que réagir.

Travailler l'affirmation de soi pour mieux gérer les situations difficiles.

Durée	2 jours
Prix	560 €
Date	11 et 12 octobre
Lieux	Toulon
Publics	Toute personne susceptible d'être au contact de situations d'agressivité