

Gérer les personnalités difficiles et désamorcer toute forme d'agressivité

Code produit : 1CONF / Version : v1

ELEMENTS DE CONTEXTE

Le conflit est souvent larvé dans de nombreuses situations quotidiennes de notre vie professionnelle et personnelle. Comprendre son mode habituel de communication, chercher à s'approprier de nouvelles techniques c'est se donner la possibilité de développer une communication moins conflictuelle, d'être en capacité de faire face aux incivilités et à l'agression des clients et de préserver la qualité relationnelle au sein de son équipe.

FINALITE DE LA FORMATION

Développer une communication visant à préserver la qualité relationnelle

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier et comprendre la dynamique conflictuelle
- Diversifier ses modes de communication pour une communication plus impactante
- Faire face aux incivilités et à l'agressivité des clients
- Préserver la qualité relationnelle au sein de l'équipe
- Se fixer un plan d'action et des objectifs individuels pour mieux appréhender les situations de tension et de conflit

PUBLIC CONCERNE/EMPLOI VISE

- Manager ou toute personne en situation de communication, de négociation... pouvant avoir à gérer des situations difficiles voir des conflits
- Le caractère de ce stage suppose le volontariat et un engagement personnel des participants pour une meilleure efficacité

PREREQUIS

Aucun

ASFO GRAND SUD

0 800 64 31 33 (n° gratuit)
contact@groupefsc.com
www.asfo grandsud.com

  /asfo grandsud groupefsc

Siret : 83420427300017
Code APE : 8559A
Organisme de formation enregistré sous le n°
76310897031 auprès du Préfet de la Région Occitanie.
(Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat)

MODALITES

Durée : 7 heures / 1 jour

Type : Présentiel

Méthodes et moyens pédagogiques :

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices d'application : mises en situation, jeux de rôles, tests
- Travail individualisé en sous-groupes, avec des retours collectifs
- Echange d'expériences
- Un livret pédagogique et pratique

Validation des acquis : QCM...

Sanction de la formation : Attestation de fin de formation et certificat de réalisation

Profil de l'intervenant : Formateur spécialisé dans le domaine

PROGRAMME

- ❖ **Pose du contexte et du cadre théorique et pédagogique**
 - Partager les représentations de chacun et identifier des situations vécues, pouvant servir de « fil rouge » tout au long de la formation
 - Identification des ressources et faiblesses existantes pour chacun
 - Travail sur les postulats liés aux conflits
 - Comprendre la dynamique conflictuelle et identifier le rôle de l'émotion dans le conflit

- ❖ **Comprendre les mécanismes de la relation en situation de tension et de conflits**
 - Prendre conscience de son fonctionnement en situation de tensions interpersonnelles
 - Quelle est ma part de responsabilité dans les conflits ? Qu'est-ce que j'induis ?
 - Comment enrichir mes positionnements pour dépasser les limites et frontières de la situation dans mon activité professionnelle ?
 - Identifier ses ressources et développer une communication moins conflictuelle

- ❖ **Faire face efficacement aux incivilités, à l'agressivité et au conflit**
 - Repérer le positionnement des autres parties au conflit
 - Répondre sereinement à une attaque
 - Mieux s'affirmer face à des comportements difficiles, incivilités ou agressivité des clients
 - Savoir déjouer les tentatives de manipulation, d'intimidation et de déstabilisation
 - Accueillir et gérer ses émotions face à l'agressivité
 - Maitriser ses propres réactions en situation de conflit, pour éviter l'escalade.
 - Mettre en place des solutions négociées
 - Réinstaurer un dialogue constructif

- ❖ **Se fixer des objectifs de progression personnelle dans son entreprise**
 - Comment intégrer et adapter ces nouveaux outils pour plus d'efficacité dans son service ou son activité professionnelle.
 - Mise en place d'une stratégie d'objectif avec un plan d'action pour mieux gérer les situations conflictuelles

LES + ASFO

Nos responsables pédagogiques et intervenants sont des experts reconnus dans leur métier.

ASFO GRAND SUD

0 800 64 31 33 (n° gratuit)
contact@groupefsc.com
www.asfograndsud.com

  /asfograndsudgroupefsc

Siret : 83420427300017
Code APE : 8559A
Organisme de formation enregistré sous le n°
76310897031 auprès du Préfet de la Région Occitanie.
(Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat)