

Formation Prévention et Gestion des Conflits

Contenu de la formation

Objectif(s) :

- Décoder les situations conflictuelles pour les résoudre
- Savoir communiquer pour améliorer les relations

Public :

- Toute personne amenée à être confrontée à des situations conflictuelles
- Toute personne travaillant avec du public
- Toute personne amenée à diriger du personnel

Prérequis :

Savoir lire, écrire et parler français

Durée : 2 jours

Recyclage : Si besoin

Modalités :

Intra-entreprise

Inter-entreprise (selon demandes)

Les + d'Hygéo :

- Formateur ayant adhéré à la charte pédagogique d'HYGÉA
- Fourniture d'outils utilisables au quotidien

Référence(s) réglementaire(s) :

Code du Travail L4121-1

- La notion de modèle du monde
- Décoder les états internes, les représentations et les comportements
- Comprendre les niveaux de traitement de l'information

Clé N° 1 : Savoir évaluer les situations avec lucidité

- Les 5 composantes de l'intelligence émotionnelle
- Application pratique
- Congruence et incongruence
- Les positions perceptives en prévention des conflits

Clé N° 2 : Prévenir les conflits, piloter ses émotions

- Présentation de la Communication Non Violente (CNV)
- L'écoute bienveillante
- La relation au silence
- Les facilitateurs de l'écoute
- L'écoute verbale et non verbale

Clé N° 3 : Savoir écouter

- La synchronisation
- Le VAKOG
- L'empathie
- Les langages en CNV
- Les différentes étapes dans le processus de communication

Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques
- Exercices pratiques
- Évaluation de situation

Validation :

- Attestation de fin de stage