ProFormalys

Formations Sécurité de l'organisme de formation ProFormalys

Médiation et gestion de conflits

Objectifs : Maîtriser un conflit et éviter la surenchère. Gérer le stress dans le cadre d'une situation sensible. Comprendre la typologie des personnalités et adapter son comportement.

PROGRAMME

➔ Comprendre les situations conflictuelles

- Les différentes phases du conflit oral
- Développer son attitude et son écoute
- Poser les bonnes questions
- Construire une réponse appropriée
- L'incompréhension : Genèse du stress et des conflits
- Les facteurs déclencheurs des tensions

➔ Désamorcer un conflit

- Les différents profils rencontrés : typologie
- S'adapter au style de communication de son interlocuteur
- Adopter une attitude rassurante et stable
- La prise de parole, outil de communication
- Les automatismes du comportement
- Sortir des blocages
- Transformer l'agression, construire une relation
- Gérer les insultes, son stress et ses émotions
- Les phases de désamorçage

Personnes concernées

Toute personne devant gérer des conflits.

Pré -requis

Aucun.

PEDAGOGIE

Le Formateur

Spécialiste de la sécurité et des relations interpersonnelles.

Méthode pédagogique

Formation théorique et pratique.

Intra entreprise
Lieu de formation : dans la ville de votre choix.

Inter entreprises à Paris, Lyon, Lille, Lisieux
Tarif par personne.

2 jours

1 150 € H.T.

Réf : SEC026