

Public :

Prérequis : aucun

Toute personne confrontée à l'agressivité ou/et des tensions dans son environnement de travail.

Objectifs :

- .Identifier les mécanismes du conflit et des comportements d'agressivité.
- .Acquérir les outils d'une communication assertive.
- .Optimiser et prévenir les difficultés relationnelles, clients, équipes de travail.

Les plus pédagogiques :

De nombreux exercices et mises en situation (avec vidéo). Apports méthodologiques et échanges d'expériences.

. Méthodes et outils adaptés à la formation (mise en situation, QCM, exercices d'application...)

. Groupe de 4 à 12 personnes

Formateur : Consultant spécialisé en Management et Ressources Humaines

Validation / Certification :

Attestation de fin de formation

INFORMATION

 2 jours, 14h

Horaires de formation :
8h30-12h30 - 14h-17h

€ 650 Euros net

Session(s) à Nantes

- 9 et 10 avril 2018

- 5 et 6 juillet 2018

- 29 et 30 novembre 2018

Session(s) à St-Nazaire

- Nozay : 20, 21 septembre 2018



Retrouvez cette formation dans les 5 CCI des Pays de la Loire !



Sur demande, cette formation peut être réalisée en langue anglaise !

Contenu de la formation**Identifier les situations conflictuelles**

Vider votre sac ! phase spontanée durant laquelle les stagiaires s'expriment librement
Analyse des situations, facteurs déclencheurs, des protagonistes,...
Comprendre les comportements d'agressivité, de violence
Identifier les types de conflits
Sortir du jeu victime, bourreau, sauveur

Développer sa capacité à communiquer en situation conflictuelle

Repérer les bases d'une communication non violente
La méthode " E.R.I.C " : Ecouter, Récapituler, Interroger, Confirmer
Prendre en compte ses émotions
Autodiagnostic sur les comportements sociaux
Analyser les différentes attitudes relationnelles
L'assertivité dans la vie professionnelle
Oser la confrontation et le positionnement
Recevoir des critiques et des attaques personnelles
Faire face à des incivilités

Evaluation :

A l'issue de chaque stage le participant remplit systématiquement un questionnaire d'évaluation de la prestation de formation. Cette évaluation est ensuite analysée par CCI Formation Continue afin de faire évoluer l'offre et les méthodes pédagogiques. De plus, le tour de table réalisé en fin de formation permet au formateur d'évaluer la qualité de la prestation et les progrès réalisés par le participant. Chacun peut ainsi prendre conscience des connaissances et savoir-faire acquis au cours de la formation et de ses axes de progrès.