



Prévenir et gérer les conflits

"La nécessité ne connaît pas la loi" disait Saint Augustin. Ainsi, certains "clients" ou administrés, recourent parfois à l'apitoiement, l'agression verbale voire physique pour exprimer leurs émotions. Toutefois, insulter, bousculer, empoigner une personne parce qu'elle exerce son métier est non seulement inacceptable, mais aussi préjudiciable pour son bien-être. De ce fait, développer les compétences en communication et en gestion des émotions, contribue à réduire considérablement les effets de stress et de démotivation de vos collaboratrices et collaborateurs.

Public

Personnes appelées à gérer des situations conflictuelles dans leur environnement professionnel (clients, usagers, administrés, collègues etc.)

Limité à 12 participants.

Dates

Téléchargez le calendrier de cours sur le site internet.

Lieu

A déterminer selon la provenance des participants.

Prix

CHF 900.00 (support de cours et pauses café compris).

2 Jours

Objectifs

- ◆ Mieux connaître **les facteurs générateurs de violence**, en vous et chez vos interlocuteurs, afin d'anticiper et limiter les tensions par une communication gagnant / gagnant.
- ◆ Explorer **vos activateurs de stress** susceptibles d'altérer votre savoir faire. Cette connaissance vous permettra de **mieux gérer vos émotions**, pendant et après les événements.
- ◆ Développer des **techniques de communication** pour accueillir les réclamations dans un état d'esprit positif et constructif.
- ◆ Elaborer et tester des tactiques de **pose de limites et de désescalade** respectueuses pour faire face à des comportements déplacés, des insultes et des menaces, en présentiel ou au téléphone.

Moyens didactiques & méthodes

Ce séminaire a pour ambition de vous aider à élaborer **vos propres techniques**. C'est pourquoi, il nécessite **un réel engagement de votre part**. **Etudes de cas, jeux de rôles, interventions et apports occasionnels de la vidéo**, favorisent la transformation des principes théoriques présentés en **actions concrètement applicables** dans votre environnement.

Programme / thèmes

Qu'est-ce que le conflit ?

- ◆ Comprendre les déclencheurs du conflit.
- ◆ Identifier vos propres déclencheurs, afin de mieux gérer vos émotions.

Les diverses personnalités et leurs réactions

- ◆ Identifier les types de personnalités et leurs perceptions "du monde" afin d'adapter votre communication.

La communication paraverbale

- ◆ Comprendre les mécanismes de votre langage paraverbal et ses effets sur l'aggravation ou l'apaisement d'un conflit.

Les techniques de communication

- ◆ Comment désamorcer les tensions et/ou traiter les réclamations en créant un lien par le questionnement, l'écoute active et la reformulation.

- ◆ Appliquer la communication non-violente sur des cas concrets.
- ◆ Comment gérer les tensions entre collègues.
- ◆ Neutraliser les tentatives de domination ou manipulation à votre rencontre.

Réagir face aux agressions

- ◆ Répondre aux insultes sans agresser.
- ◆ Réagir face aux menaces verbales ou avec arme, en minimisant les risques de passage à l'acte (menaces d'agression physique, de mort, de destruction, etc.).
- ◆ Comment gérer les comportements auto-destructifs (automutilation, menace de suicide etc.).