Spécial Formation

Management et Ressources Humaines

Désamorcer et gérer les conflits

2 jours - 14 heures

Chambre de Métiers et de l'Artisanat AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Mise à jour octobre 2022

OBJECTIFS ET COMPÉTENCES VISÉES

- Identifier et faire face au conflit
- Trouver une sortie positive aux conflits et tensions
- S'approprier les outils proposés pour désamorcer les conflits (agressivité, ...)

PROGRAMME

- **Comprendre les relations interpersonnelles**
  Comprendre les comportements et réactions
  Les différentes étapes du conflit
  Connaitre les 3 attitudes réflexes face au conflit
  Faire la distinction entre les situations délicates et tendues

- **Être un bon communicant**
  Revoir les fondamentaux de la communication interpersonnelle
  Améliorer les 3 V
  Utiliser les neurones miroirs
  Maîtriser les 3 techniques de base
  Prendre conscience du poids des mots

- **Désamorcer les conflits par une communication adaptée**
  Gérer ses émotions
  Adapter son attitude grâce à Porter
  Renforcer sa congruence
  Déjouer les pièges linguistiques les plus fréquents
  Adopter les 4 techniques d'une communication non violente et assertive

MATÉRIEL ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel
- Modalités pédagogiques : Apports de PNL (Programmation Neuro Linguistique) et de CNV (communication Non Violente), échanges, expérimentation, travail personnel et mise en pratique.

FORMATEUR

Cette formation est animée par un spécialiste en communication et « développement personnel ». CV formateur disponible sur demande.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des acquis par le formateur
Évaluation de satisfaction

ACCESSIBILITÉ

Locaux accessibles (ascenseurs et locaux aux normes d'accueil),
Le référent Handicap est à votre disposition pour toutes questions et adaptations.
Mail : cad.hautesavoie@cma-auvergnerhonealpes.fr

LES +

- Echanges entre pairs
- Taux de satisfaction sur cette thématique : données disponibles sur le site Internet
- Taux d'obtention disponible sur le site Internet

PUBLIC

- Chef d'entreprise
- Conjoint collaborateur / associé
- Salarié
- Demandeur d'emploi

PRÉREQUIS
Aucun

LIEU
CMA Haute-Savoie - Annecy

DATES / HORAIRES
Lundis 15 et 22 mai 2023
Vendredis 1er et 8 décembre 2023
➔ **De 8h45 à 12h00 & 13h00 à 16h45**

TARIF
420 € nets de taxe
Participation de 70 € pour les TNS
sous réserve de la décision du financeur
Prise en charge possible selon votre statut (artisan, salarié, conjoint).

DÉLAI D'ACCÈS
Si le seuil de 6 stagiaires est atteint

CONTACT : POLE FORMATION
28 av de France – BP 2015
74011 ANNECY Cedex
04 50 23 14 71
formation.hautesavoie@cma-auvergnerhonealpes.fr

Siret : 130 027 956 000 15
Enregistré sous le numéro 84691788769.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.