

- PROGRAMME DE FORMATION -

Gérer les tensions dans les relations professionnelles

PROGRAMME

1. Comprendre nos filtres de perceptions

- > Construction de nos filtres
- > Reconnaissance de ses propres biais
- > Développer son assertivité

2. Utiliser la Communication Non Violente (CNV)

- > La marelle de la CNV
- > Différence entre émotion/besoin/stratégie
- > Intelligence émotionnelle et empathie
- > Exercices de découverte et d'analyse sur soi

3. Gérer les tensions

- > L'écoute active
- > Mise en pratique d'un protocole pour gérer les tensions

Évaluation : sous la forme d'un jeu de rôle

OBJECTIFS

- > Analyser les causes d'une situation conflictuelle
- > Se positionner face à des personnes agressives en gérant ses émotions
- > Prendre du recul en posant les bases d'une communication saine et sans parti pris

EN PRATIQUE

Durée

Deux journées de 7h de formation

Lieu d'intervention

En présentiel, chez le client

Intervenant

Mickaël Balloi

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES



Apports théoriques structurés

- > Des outils concrets accompagnés par des schémas pour plus de clarté
- > Un support de formation
- > Des exemples vécus



Mise en pratique systématique

- > Jeux de rôles
- > Exercices de découverte et d'analyse
- > Exercices pratiques d'approfondissement



Partage d'expériences

- > Des temps dédiés au partage des expériences de chacun
- > Respect total de la confidentialité
- > Feedback après chaque exercice