

APPROFONDISSEMENT - S'exprimer sereinement dans un contexte conflictuel

Pourquoi cette formation ?

Pris·e à parti en public, ou lors d'un échange houleux avec un interlocuteur·trice, il devient difficile de trouver les ressources pour répondre posément et désarmer le conflit. Cette formation vous délivrera des outils très concrets pour gérer ces situations complexes.

Objectif principal

Connaître quelques bonnes pratiques pour faire face à l'agressivité de son interlocuteur·trice, et réguler ses propres émotions pour répondre sereinement.

Objectifs opérationnels

- Réagir posément à des attaques.
- Répondre sans envenimer la situation.

Contenu

Décrypter ce qui est à l'oeuvre dans un cas de désaccord

- Distinguer « conflit », « violence », « agressivité » et « agression ».
- Tenir compte de la dynamique émotionnelle : pic émotionnel et surenchère.
- Repérer les émotions et les besoins qui s'expriment au-delà des mots.

Utiliser les mots à bon escient

- Éviter les mots ou réactions qui font monter la pression.
- Reformuler pour faire baisser la pression.

Connaître quelques méthodes non-verbales pour se préserver de l'agressivité de l'adversaire (visualisation, respiration)

Méthode pédagogique et pré-requis

- Formation tous niveaux, qui nécessite pas de pré-requis.
- Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques, d'illustrations et d'échanges afin d'identifier les bonnes pratiques.





- Les stagiaires seront évalués par questionnaire, en début et fin de formation, afin de mesurer l'acquisition des savoirs.
- Formation complémentaire du module de base
« les fondamentaux de la prise de parole »

Format

Formation déclinable sur 1 ou 2 journée(s).

Public cible

Elu·es et collaborateur·trices d'élu·es, agents de la fonction publique, acteur·trices travaillant avec les collectivités locales (structures privées, associatives...).

Pour les personnes en situation de handicap: contacter
le référent
Cédis.

Inscriptions

Pour les élu·es :
modalités de financement et d'inscription .

Pour les agents de la fonction publique, les salarié·es, ou autres :
modalités de financement et d'inscription .