FORMATION	**CR211- Gestion des conflits – Stress-**
OBJECTIF	Mieux se connaître, pour mieux se maîtriser ; changer son regard sur les choses et les êtres ; acquérir les techniques de résolution de conflits pour s'affirmer.
PUBLIC	Tous publics
DUREE	3 jours

PROGRAMME
Recommandé dans le cadre du DIF

Découvrir son profil psychologique avec le GOLDEN ®*

- Présentation du GOLDEN : les travaux de Jung, Adler, Allport / Eysenck
- Diagnostic individuel et analyse des résultats.
- Les quatre dimensions du GOLDEN et leur impact sur les attitudes, les comportements et les relations avec les autres.
- Repérer ses modes d'apprentissage préférés
- Les différents types
- Détecter ses potentialités et ses besoins de développement

Anticiper les conflits en gérant les problèmes

- Comment identifier les différentes typologies des clients difficiles
- Planifier votre stratégie de négociation
- Préparer un Plan d'Actions
- Comment maîtriser ses émotions
- Anticiper les incompréhensions éventuelles
- Communiquer les mauvaises nouvelles
- Poser des questions ciblées
- Faire preuve d'assurance

Faire face aux conflits et aux critiques

- Comment adopter une attitude de médiateur
- Développer une Ecoute Active
- Résumer et reformuler le message
- Rechercher un objectif mutuel
- Identifier les différents types de critiques
- Transformer la critique de façon positive
- Résister aux critiques de mauvaise foi

Gérer vos émotions et votre stress avec l'assertivité

- Comment faire face à la tempête
- Apprendre à ne pas répondre à la violence par la violence
- Avoir le bon comportement dans une situation violente
- Ne pas avoir peur d'un conflit
- Gérer les cas de stress les plus fréquents
- Savoir prendre du recul
- Trouver une relation Gagnant-Gagnant

*Voir documents en annexe

Formaliser son Passeport Formation/Action

Moyens pédagogique	Apport de techniques et de synthèses – Exercices, Test, Inventaire GOLDEN® Simulations – Jeux de rôle - Etude personnalisée (Livret 20 pages) sur la personnalité de l'individu en vue de dégager les marges de progression.