

# Assistant administratif : Fluidifier les relations aux autres en interne et en externe

RELATIONS

Transformez les situations de tension en opportunités de dialogue grâce à une meilleure compréhension des mécanismes du conflit et à la pratique de la Communication Non Violente.

Présentiel - Synchrone

## Public Visé

Assistant administratif / bras droit du dirigeant



## Pré Requis

Aucun

## Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Identifier les typologies, les phases et les mécanismes humains en situations de conflits  
Constater les conditions qui augmentent le risque de réactions ou de situations agressives  
Comprendre comment les accueillir, comment les traiter, comment les éviter  
Pratiquer la CNV, pour soi et pour les autres et sortir grandit des situations de conflit !

## Modalités, méthodes et moyens pédagogique

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques, études de cas.  
Un support et des documents sont adressés à chaque apprenant.

## Parcours pédagogique

**Identifier les typologies, les phases et les mécanismes humains en situations de conflits**

- Observer les rôles et les cycles naturels dans un groupe et en tirer des apprentissages systémiques
- Distinguer ce qui est observé, perçu, ressenti, interprété pour prendre de la hauteur et garder une posture lucide et assertive
- Questionner les besoins courants qui s'expriment implicitement chez chaque acteur et les possibles manières d'y répondre

**Pratiquer la CNV - communication non violente - pour soi et pour les autres et sortir grandit des situations de conflit**

- Accueillir les émotions (valeurs ébranlées), sensations qui nous gagnent tous et en faire des alliés
- Identifier les besoins non nourris, les mesurer et construire son plan d'actions pour y contribuer
- S'entraîner à formuler en verbal et non verbal l'expression de ses besoins et demandes
- Tirer les enseignements du conflit vécu et ce qu'on fera différemment demain

## Qualification Intervenant-e-s

Formatrices ayant plusieurs années d'expérience dans la formation et l'accompagnement des équipes et des managers. Spécialistes des transitions managériales et la culture de l'échec.

## Méthodes et modalités d'évaluation

En début de formation : un quiz pour faire le point sur ses compétences.

Evaluation de la satisfaction du stagiaire et de l'atteinte des objectifs par questionnaire en fin de session

Signature par le stagiaire et le formateur d'une feuille d'émargement par demi-journée

Attestation de fin de formation

Certificat de réalisation

## Modalités d'accessibilité handicap

Pour tout renseignement, veuillez prendre contact avec le référent handicap : 02 43 28 34 22 / [formations@btps72.fr](mailto:formations@btps72.fr)

## Durée

**14.00** Heures    **2** Jours