



adhéna formation

6 Bvd SALTGOURDE  
PARC TERTIAIRE DU GOLF  
24430 MARSAC SUR L'ISLE  
T. 05 53 45 85 70  
www.adhenia-formation.fr



## FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Gérer les personnalités difficiles dans son équipe
- Organiser le travail de ses équipes
- Prévenir et gérer le stress dans son équipe
- Renforcer la cohésion de son équipe
- Les entretiens annuels d'évaluation
- Déléguer efficacement
- Conduire une réunion
- Animer son équipe au quotidien
- Animer une équipe en situation non hiérarchique
- Développer les compétences et l'autonomie de vos collaborateurs
- Développer son esprit de synthèse
- Manager : vos outils du développement personnel
- Manager dans un contexte de réorganisation
- Manager et motiver une équipe de seniors
- Manager la génération Y
- Manager ses collaborateurs à distance
- Manager ses équipes de proximité
- Renforcer son management niveau 2
- Mind Mapping

# PROGRAMME DE FORMATION RELATIONS & RH

## MANAGEMENT

### Gérer les tensions et les conflits dans son équipe

**Durée :** 2 jours soit 14 heures

#### Objectifs

Les participants seront capables, à l'issue de la formation de :

- Reconnaître les différents types de conflits
- Repérer, comprendre et déterminer l'origine des conflits
- Anticiper la gestion des situations difficiles
- Différencier les catégories de personnes difficiles
- Evaluer leur propre agressivité
- Eviter les attitudes amplifiant le phénomène
- Opter pour des techniques efficaces
- Formuler et mettre en œuvre des objectifs de progrès dans les relations et dans l'organisation.
- Favoriser les principes d'une meilleure communication interpersonnelle intra service

#### Participant

Tous publics issus d'établissements publics.

#### Méthodes et supports pédagogiques

Exposés, débats, échanges, mises en situation et études de cas. Cette formation privilégiera les mises en situations permettant à chacun d'analyser les réactions en cas de conflit ; ces mises en situations, directement inspirées du terrain, permettront de vérifier l'intégration des différentes notions abordées et leur efficacité dans le contexte professionnel de chacun.

#### Niveau/ Certification Obtenue

Attestation de formation

## PROGRAMME DÉTAILLÉ

### 1. LA COMMUNICATION EN QUESTION

- | Fonctionnement et dissonance des messages
- | Le verbal et le non verbal
- | Les outils de communication interpersonnelle à notre disposition
- | Les transactions
- | Les attitudes d'une bonne communication



adhénia formation

6 Bvd SALTGOURDE  
PARC TERTIAIRE DU GOLF  
24430 MARSAC SUR L'ISLE  
T. 05 53 45 85 70  
www.adhenia-formation.fr



## PROGRAMME DÉTAILLÉ

---

### 2. MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX COMMUNIQUER

- | Etude des champs personnels et des champs relationnels.
- | Travail sur ses propres attitudes pour modifier les attitudes de l'interlocuteur.
- | Eviter les mécanismes qui se développent en réaction.
- | Notions de distances de sécurité, travail sur la notion d'évitement, positions et gestuelles.
- | Techniques d'affirmation de soi, assertivité.
- | Travail sur le savoir dire non

### 3. LA GESTION DES CONFLITS EN EQUIPE

- | Mise en situation de tableau systémique de la menace réelle.
- | Analyse des situations toujours en faveur de l'apaisement
- | Les différents états menant aux conflits et leurs réponses adaptées.
- | Les possibilités de protection

### 4. MIEUX GERER LES PERSONNALITES DIFFICILES

- | Les conditions favorables
- | Les éléments limitants
- | La notion de temps dans la gestion des conflits
- | Conflits et agressivité
- | Les différents types de conflits : d'intérêt / de valeurs.
- | Les réponses

### 5. SE MAITRISER DANS LES SITUATIONS DE TENSION

- | Techniques de respiration, de relaxation pour garder son self-control.
  - | Moyens pour se ressourcer après une séquence professionnelle fatigante
  - | Les mécanismes de défense recensés et les stratégies pour s'adapter aux situations difficiles
  - | Syndrome d'épuisement professionnel
-