RENCONTRONS-NOUS !

05 53 45 85 70
CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

CRÉ@VALLÉE SUD

AVENUE DE BORIE MARTY
24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

SIRET : 753 127 398 00026

DÉCLARATION D'EXISTENCE :
72 24 01587 24

SE FORMER TOUT AU LONG DE SA VIE !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

INFORMATIQUE, TECHNIQUE ET BUREAUTIQUE | COMMERCE, MARKETING, COMPTABILITÉ, GESTION | RELATIONS ET RESSOURCES HUMAINES | DÉVELOPPEMENT PERSONNEL | SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL | LANGUES ÉTRANGÈRES

GÉRER LES TENSIONS ET LES CONFLITS DANS SON ÉQUIPE

Soyez acteur de votre parcours de formation et passez à l'action !

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 intraservice

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Modalités pédagogiques :
Formation en présentiel : Salle équipée de matériel pédagogique : vidéoprojecteur, paperboard
Formation en distanciel : Il est nécessaire que chaque participant puisse avoir un poste informatique équipé de haut- parleurs et son, casque, accès à internet. Il s'agit de formation synchrone, permettant l'échanges direct et l'interactivité immédiat avec le formateur par les outils de Visio.

Les apports théoriques sont alternés avec des exercices pratiques de mise en situation professionnelle.
Possibilité d'adapter les exercices aux besoins des participants afin de rendre la formation plus opérationnelle.
Validation de la compréhension du stagiaire par le formateur à chaque étape du déroulé pédagogique.

Durée de formation
2 jours soit 14 heures

Public
Tous publics.

Prérequis
Aucun pré-requis.

Niveau / Certification Obtenue
Attestation de formation et certificat de réalisation.

Type de formation / stage
Présentiel, À distance

Intra/Inter/Accompagnement individuel/Présentiel/A distance

GÉRER LES TENSIONS ET LES CONFLITS DANS SON ÉQUIPE

Supports de formation (version numérique ou papier remis à chaque participant en fin de formation).

Suivi et accompagnement : Une assistance gratuite est mise en place à la fin de chaque formation pendant une durée variable de 3 mois à 6 mois en fonction des formations.
Un questionnaire d'évaluation à froid est transmis 1 mois après la formation permettant de mesurer l'efficacité de l'action de formation.

Nombre de Participant par session de formation :
En Inter-entreprises : Groupe de 10 personnes maximum en présentiel
En Intra-entreprise : Groupe de 10 personnes maximum
En distanciel : cours individuel ou collectif selon les besoins identifiés en amont lors de l'audit préalable.

Profil du formateur : formateur en communication, développement personnel.

Modalités d'évaluation :
Avant la formation : audit des besoins et du niveau soit par entretien, soit par test de positionnement
A la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur par différentes méthodes d'évaluation (questionnement oral, exercices pratiques, tests)

Programme

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

2. MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX COMMUNIQUER

GÉRER LES TENSIONS ET LES CONFLITS DANS SON ÉQUIPE

- 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

- 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