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

1 / 3

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
- Favoriser les principes d'une meilleure communication interpersonnelle

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

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.

Programme

1. LA COMMUNICATION EN QUESTION

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

- 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

- Identifier les principales caractéristiques de sa personnalité
- Identifier le positionnement de ses dominances cérébrales
- Comprendre les composantes comportementales
- Comprendre ses réactions (face à des évènements, face au changement) Identifier ses valeurs, ses besoins et ses croyances afin de mesurer leur impact sur la prise de décision.
- Comprendre les émotions liées aux différents besoins
- Comprendre les émotions exprimées par ses interlocuteurs

3. LA GESTION DES CONFLITS

- Mise en situation de tableau systémique de la menace réelle.
- Identifier les conflits afin de mieux les désamorcer et les enjeux de la situation
- Connaître les différentes étapes de la méthodologie de la gestion de conflit
- Comprendre les raisons et des difficultés rencontrées qui nous empêchent de nous affirmer
- Savoir prendre du recul, avoir les bons réflexes et identifier l'impact des situations conflictuelles sur notre comportement
- Savoir sortir de l'hésitation, savoir choisir, décider et agir
- Se faire respecter, admettre et respecter ces propres limites
- Développer les messages « JE »
- Gérer les demandes abusives et formuler un refus sans provoquer de tension
- Faire des critiques constructives et savoir exprimer son désaccord
- Traiter les revendications, gérer les tensions et faire face aux critiques
- Savoir anticiper les conflits sources de stress
- La spirale de l'agressivité et les comportements efficaces
- Savoir sortir des situations de blocage

GÉRER LES TENSIONS ET LES CONFLITS

4. MIEUX GERER LES PERSONNALITES DIFFICILES

- Les différentes catégories de gens et leur mode de perception de l'autre
- Identifier les comportements agressifs, passifs, manipulateurs
- Développer un comportement adapté
- Adapter son mode de communication

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