

GERER LES TENSIONS ET ANTICIPER LES CONFLITS

Cette formation développera prioritairement les connaissances et les compétences professionnelles dans les domaines suivants :

- Acquérir une affirmation suffisante afin d'envisager le conflit comme une situation du quotidien ;
- Meilleure compréhension de son impact personnel ;
- Acquérir des outils professionnels simples

OBJECTIFS

S'affirmer et développer sa confiance en soi ;

Limiter ses comportements inefficaces et faire preuve d'assertivité ;

Savoir garder son calme et ses moyens quand on est agressé. Gérer l'impact de sa personnalité et ses propres réactions émotionnelles en présence d'un interlocuteur difficile ou agressif ;

Formuler des demandes positives et savoir critiquer constructivement ;

Savoir sortir des rapports de force et établir des relations positives.

PRÉ-REQUIS

Volonté de s'impliquer dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices.

CONTENU

1. Prévenir et anticiper les conflits

- Se comprendre dans notre style relationnel : expérience, peurs et motivations profondes.

- Repérer nos « feux rouges » (gestes, postures, mimiques). Savoir y répondre efficacement ;

- Rencontrer l'assertivité au service de notre style relationnel et au bénéfice de la traduction des messages codés de l'agressivité, de la colère, de la mauvaise foi, de la non réponse, avec le recul suffisant sans pour autant tout accepter. Savoir formuler une critique constructive avec la méthode DESC.

2. Répondre aux situations difficiles en relation avec notre interlocuteur

Savoir dire Non avec fermeté mais sans heurter. Mettre un terme à un entretien qui s'éternise. S'affirmer sereinement dans le Oui autant que dans le Non ;

Identifier ce qui est conflictuel pour nous et percevoir l'impact de nos « pensées automatiques » inefficaces ;

Savoir proposer, négocier, développer une attitude positive tournée vers la solution ;

Mieux vous connaître pour gagner en confiance lors de vos interventions.

POURQUOI CETTE FORMATION ? PERSONNES CONCERNÉES

Tout collaborateur exerçant une activité professionnelle où la résolution des conflits et l'affirmation de soi sont essentielles pour mener à bien leur mission.

PRÉPARATION ET SUIVI

Test sur les connaissances au début de la formation ;

Évaluation à chaud faite à la fin de la séance de formation.

L'ensemble de cette formation est assorti de cas pratiques et de mises en situation.

Des cartes pédagogiques seront distribuées en cours de séance.

Détails de cette formation

Tarif

330 €HT /participant / jour

Durée

1 jour

Remise sur cotisation UNGE N+1 :

30€HT/participant/jour

Inscription :

management.partenaires@gmail.com

Organisme de formation :

Management Partenaires

Tél : 06 89 75 43 26