

Gérer les tensions et anticiper les conflits – Les résoudre et restaurer un climat constructif et satisfaisant (webinaire)

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

Module 1 : L'avant conflit et les causes fréquentes

Savoir identifier une situation évoluant vers un différent

• Savoir identifier les signes avant-coureurs pour réduire les conflits et leur impact

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

• Repérer nos « feux rouges » Savoir y répondre efficacement

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

Module 2 : Prévenir et anticiper les conflits

• Identifier les causes fréquentes des conflits, dénouer les pièges et savoir repérer « l'arbre qui cache la forêt »

• Les différents types de conflits

• 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.

Module 3 : Répondre aux situations difficiles et aller vers la résolution

• Les différentes étapes du conflit

• Construire ensemble les points d'accord pour se focaliser sur les points de désaccord

• Reconnaître sa part de responsabilité et construire sa méthode de résolution en sachant dissocier l'autre et soi.

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

La pédagogie est interactive et favorise la participation de chacun ; elle s'appuie sur des ateliers en sous-groupes, des exercices d'auto-positionnement, des jeux et des mises en situation concrètes de communication interpersonnelles qui permettent de découvrir progressivement les apports théoriques.

Détails de cette formation

Tarif

330 €HT /participant

Durée

3 modules de 2 heures

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