



## Conflit : Gagner en efficacité et en sérénité dans ses rapports avec les autres

*Les formations de Valéa sont garanties au lieu convenu ; pas d'annulation de dernière minute. Elles sont de grande qualité ; consultez leurs évaluations sur notre site : [www.valea-rh.com](http://www.valea-rh.com)*

Objectifs	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Adapter son comportement et ses attitudes en situation de communication afin de mieux faire passer ses messages</li><li>➤ Optimiser ses relations avec ses interlocuteurs même en présence de tensions</li><li>➤ Acquérir les différentes techniques de négociation face à de fortes personnalités ou des personnalités difficiles afin de trouver des solutions constructives</li></ul>
Durée/Date	2 jours, soit 14 heures, les 9 et 10 mars ou 21 et 22 septembre 2020
Coût	1 050 € + TVA / inscription, pauses café et déjeuner incluses, -25% / chaque inscription à partir du second participant d'une même entreprise à un même thème
Lieu	Montpellier ou Nîmes au choix des participants, accès facile et parking gratuit sur place (plan d'accès fourni avec la convocation).
Méthodes et moyens	Courts apports théoriques et méthodologiques, nombreux tests, cas pratiques et entraînements. Echanges d'expériences et jeux de rôle pouvant être filmés au choix des participants pour analyser et dépasser les difficultés. Remise d'un support de cours, de fiches mémo et du PAP (Plan d'Action Personnalisé) <u>Note 20/20 sur les 15 registres de l'évaluation</u> : "Formation très constructive et très satisfaisante" "J'ai vraiment apprécié cette formation, c'est très enrichissant"

### Contenu

#### I) RAPPEL DES MECANISMES DE COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- ◆ Les obstacles de la communication interpersonnelle : Culture, histoire, modes de pensées. Les perceptions et les représentations de chacun
- ◆ Le rôle essentiel des émotions et de l'irrationnel dans le processus de communication

#### II) SA PERSONNALITE SOCIALE

- ◆ Bien connaître son style de personnalité sociale (personnalité au travail et motivations) et apprendre à reconnaître celui des autres
- ◆ Autodiagnostic et orientations sur des actions à mener

#### III) DEVELOPPER SA PERSONNALITE COMMUNICANTE

- ◆ Les principes de l'intelligence relationnelle et de la bienveillance lucide
- ◆ Apprendre à adopter des comportements et des attitudes d'ouverture positive pour en recueillir les bénéfices (décider, clarifier, anticiper, influencer dans le respect de soi et des autres)
- ◆ Travailler sur votre image projetée pour réussir vos échanges

#### IV) REPERER A TEMPS LES TENSIONS ET IDENTIFIER LES CONFLITS

- ◆ Les origines des tensions et conflits et leur mécanisme d'émergence
- ◆ Les stratégies individuelles de conflits. Le fonctionnement personnel des individus, le système de pertinence. Le traitement des dissensions internes. Les conflits interpersonnels.
- ◆ Les conflits entre l'individu et le groupe. Les facteurs favorisants. Les stratégies de défense des groupes.
- ◆ Les conflits interservices. Les conflits provenant des évolutions internes ou des changements de stratégies. Le rôle de la dynamique sociale.
- ◆ Les stratégies des différents acteurs. Les différents profils et leurs marges de manœuvre.

Et nos connaissances deviennent vos compétences...



**Conflit : Gagner en efficacité  
et en sérénité dans ses  
rapports avec les autres**

*Les formations de Valéa sont garanties au lieu convenu ; pas d'annulation de dernière minute. Elles sont de grande qualité ; consultez leurs évaluations sur notre site : [www.valea-rh.com](http://www.valea-rh.com)*

*Et nos connaissances deviennent vos compétences...*

**V) POSER LES ENJEUX**

- ◆ Tenir compte des différents paramètres tels que le pouvoir, la personnalité des protagonistes, les règles du jeu en vigueur, la volonté de progression des parties en présence
- ◆ Prendre conscience des mécanismes de manipulation

**VI) SE CONNAITRE FACE A L'AGRESSIVITE**

- ◆ Identifier ce qui nous fait réagir
- ◆ Analyser nos réactions et leurs effets à court et moyen terme
- ◆ Imaginer d'autres postures et en déceler les gains
- ◆ Initier le changement

**VII) GERER LES SITUATIONS D'AGRESSIVITE**

- ◆ Développer sa capacité à faire face en maîtrisant peur, agressivité, impatience et impolitesse
- ◆ Garder le contrôle de ses émotions, actions et réactions
- ◆ Protéger son intégrité émotionnelle et physique pendant et après
- ◆ Identifier son interlocuteur et adapter son comportement
- ◆ Rester toujours constructif afin de préserver et de développer favorablement la relation

**VIII) CONSERVER LA MAITRISE DES ECHANGES ET LES RENDRE CONSTRUCTIFS**

- ◆ Anticiper les tensions, être prêt
- ◆ Se concentrer sur les faits
- ◆ Donner des signes de reconnaissance
- ◆ Responsabiliser l'interlocuteur
- ◆ Relativiser l'évènement sans le minimiser
- ◆ Transformer la pression en action en enclenchant un processus de négociation