



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

Objectifs	<ul style="list-style-type: none">➤ Adapter son comportement et ses attitudes en situation de communication afin de mieux faire passer ses messages➤ Optimiser ses relations avec ses interlocuteurs même en présence de tensions➤ Acquérir les différentes techniques de négociation face à de fortes personnalités ou des personnalités difficiles afin de trouver des solutions constructives
Durée/Date	2 jours, soit 14 heures, les 9 et 10 novembre 2022 ou 6 et 7 février 2023
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). Lieux accessibles aux personnes en situation de handicap.
Prérequis	Aucun
Méthodes, moyens et évaluations	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) à chaque participant.

Evaluation des besoins et du niveau des participants au démarrage (tour de table), et des acquis tout au long du processus de formation (exercices, tests, quiz, ateliers, jeux de rôle...) et à la fin de la session (tour de table et questionnaire de satisfaction).

Note 20/20 sur les 15 registres de l'évaluation lors des sessions précédentes :
"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



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

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.

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

Et nos connaissances deviennent vos compétences ...