

STAGE INDIVIDUEL DVP004NC | DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL APPLIQUÉ

M'affirmer pour sortir des conflits et des situations tendues

Halte aux relations détestables !

En entreprise, les situations tendues et les petits conflits du quotidien sont les principales sources de déperdition d'énergie et de démotivation pour les équipes. Pourtant, parce qu'elles sont délicates à gérer, parce qu'elles impliquent nos émotions, ces difficultés relationnelles sont souvent négligées. Dans certains cas, la situation se détériore lentement, rendant les relations de collaboration détestables, avant d'exploser, causant alors des dommages irrémédiables. Comment progresser sur ce plan ? D'abord en apprenant à s'exprimer avec assertivité, sans passivité ni agressivité. Ensuite en suivant des méthodes simples pour y faire face et les résoudre. Un exercice passionnant pour découvrir la subjectivité de la réalité, où l'on apprendra à mieux connaître les représentations de ses pairs ou de ses supérieurs afin d'en tenir compte et de mieux coopérer.

Cette formation s'adresse à :

- des assistants
- des vendeurs
- des agents de maîtrise
- tout collaborateur désireux d'instaurer des relations positives dans son équipe ou avec les autres membres des autres équipes

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- faire preuve d'assertivité dans diverses situations
- analyser la situation conflictuelle dans laquelle vous vous trouvez
- analyser votre positionnement ou le positionnement de votre interlocuteur dans la situation
- appliquer des techniques pour résoudre la situation conflictuelle

Les bénéfices de cette formation pour vous et votre entreprise :

- favoriser la coopération entre différentes personnes qui doivent travailler ensemble
- augmenter la productivité en évitant la démotivation et la déperdition d'énergie liées aux conflits

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

1 Faire le diagnostic de la situation dans laquelle les protagonistes se trouvent

- Identifier la situation dont il s'agit et ses caractéristiques
- Repérer l'influence des filtres de perception
- Identifier le comportement adopté dans la situation
- Identifier les mécanismes psychologiques qui entrent en jeu dans le conflit
- Développer la conscience et la maîtrise de soi

2 Maîtriser les fondamentaux de communication, indispensables pour gérer les conflits

- Mettre en œuvre les techniques pour pratiquer l'écoute active
- S'entraîner à faire preuve d'empathie
- Poser les bonnes questions au bon moment
- Reformuler pertinemment en fonction de la situation

3 Appliquer des techniques pour régler une situation conflictuelle

- Les techniques pour préserver un bon relationnel
- Réussir à apaiser les tensions
- Recadrer les comportements d'obstruction



Méthode pédagogique Mentored Action Learning®

- Mise en situation réelle à travers une mission à réaliser pendant la formation
- Préparation de la mission et retour d'expérience encadré par un formateur certifié
- Outils et contenus en ligne CrossKnowledge, développés avec les meilleurs experts mondiaux du management et utilisés dans les plus grandes business schools
- Mesure de l'évolution de la compétence acquise en situation

DURÉE 20 HEURES SUR 3 MOIS