COMMUNICATION & DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

INTER / INTRA

Faire face aux tensions et à l'agressivité et désamorcer les conflits

Présentiel : 2 jours consécutifs soit 14h

Tout collaborateur

1190€ HT par personne, soit 1428€ TTC

Coach, consultante et formatrice en management, communication interpersonnelle et méthode de résolution amiable de conflits, médiatrice conventionnelle

ERYS
L'architecte de vos projets

PRÉREQUIS

- Aucun prérequis

MÉTHODES MOBILISÉES

Une pédagogie active, ludique et participative, des séquences variées et rythmées : Apports sur les concepts clés, exercices pratiques, débriefing collectif, mises en situation, séquences vidéo, etc

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- **En début de formation** : Quiz de positionnement
- **En fin de formation** : Quiz d'évaluation des acquis

MODALITÉS D'ACCÈS

Distanciel : Formation à distance animée à partir d'une plateforme collaborative. Disposer d'une connexion Internet, d'un ordinateur et idéalement d'un casque. Une assistance technique est assurée par ERYS auprès du participant.

Présentiel : Formation dans les locaux mis à disposition par ERYS ou par l'entreprise cliente, Salles de formation équipées de paper board, wifi, et accessibles en transports (métro, tram, voiture, bus...). Votre convocation comportera un plan d'accès.

Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation au plus tard dans les 60 jours de la demande de formation.

ACCESSIBILITÉ

Nous contacter pour toute demande d'adaptation spécifique aux personnes en situations de handicap.

OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes du conflit.
- Pratiquer l'assertivité face à un tiers.
- Identifier les composantes de la posture de négociation.

PROGRAMME

Introduction : tour de table des situations professionnelles de chacun et des situations rencontrées

Comprendre les situations conflictuelles

• Différencier conflit, désaccord, agression, incivilités
• Définir l'origine d'un conflit
• Analyser les émotions et les besoins qui entrent dans les composantes du conflit
• Exercices d'analyse

Connaitre les positions de vie et les enjeux psychologiques

• Observer les transactions de communication
• Désamorcer un triangle dramatique
• Adopter une position de collaboration « gagnant-gagnant »

Mettre en oeuvre une communication assertive

• Test : quel est votre degré d'assertivité?
• Les comportements et stratégies face aux conflits, selon le modèle Thomas-Kilmann
• Dire « non » en préservant la relation

Communiquer avec bienveillance et faciliter l'échange

• Les bases de la verbalisation bienveillante : choisir les mots
• L'Aïkido verbal : rétablir l'équilibre dans l'échange après une agression verbale
• Pratiquer l'écoute active et la reformulation en situation de tension

Adopter la posture de négociateur

• Test : négocier c'est ?
• Les qualités et les faiblesses du négociateur
• Gérer les personnalités difficiles

Les plus de l'animation

La formation fait appel à de nombreux exercices et mises en application pour faire exprimer les tensions, sources de conflits.