

OBJECTIF DE LA FORMATION

Dissocier la part liée à l'émotif et aux éléments rationnels dans un conflit ; Maîtriser sa propre émotivité dans une situation de conflit ; Suivre une stratégie positive de résolution de conflit. Développer la qualité de ses relations interpersonnelles au travail.

PARTICIPANT

Toutes personnes souhaitant développer des aptitudes de communication efficaces et positives.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

FORMATEURS

Spécialiste en communication.

MODALITÉS ET PÉDAGOGIE

- Questionnaire d'évaluation en début et en fin de formation
- Cas pratiques et études de cas, Quiz
- Horaires : 9h00 à 12h30 – 13h30 à 17h00
- Nombre maximum de stagiaires : 8
- Formation disponible à distance ou en présentiel
- Méthode interactive et intuitive
- Support Stagiaire
- Assistance téléphonique
- Attestation de fin de stage
- Questionnaire de fin de formation

PROGRAMME**LA NOTION DE CONFLIT**

Qu'est-ce qu'un conflit
Les causes du conflit
Les conséquences du conflit
Les types de conflits
Faut-il éviter les conflits ?

COMMENT ANALYSER LE CONFLIT

Analyser la nature, les causes et le niveau du conflit
Faire parler les interlocuteurs
Distinguer le type de conflit (de personnes, de valeurs, interne...)
Repérer la stratégie du (des) interlocuteur(s) (motivation, jeux psychologiques)
Evaluer les conséquences du conflit

COMMENT GERER LE CONFLIT

L'aptitude assertive
Gérer les émotions au sein de l'équipe
Adapter sa communication
Reformuler les accords et les désaccords
Rechercher les points d'accords
Etablir un terrain de médiation à travers un repositionnement du gagnant/gagnant
Se positionner dans le conflit à travers son positionnement de leader

COMPRENDRE SON COMPORTEMENT FACE AU CONFLIT

Analyser et décomposer la situation
Comprendre le principe de l'émotion
Prendre en compte ses émotions et ses croyances
Prendre conscience de son comportement

ANTICIPER LES CONFLITS

Renforcer sa qualité d'écoute
Repérer les déclencheurs
Créer des réunions
Renforcer la synergie du groupe

**MISE EN SITUATION, AUTODIAGNOSTIC
INTRODUCTION A LA PROCESS
COMMUNICATION**

La Process communication qu'est-ce que c'est ?
Process Communication : la Phase et le principe de l'ascenseur

LES 6 TYPES DE PERSONNALITES

Empathique
Travillomane
Persévérant
Rêveur
Promoteur
Rebelle

LES CANAUX DE COMMUNICATION

Le canal nourricier
Le canal directif
Le canal interrogatif
Le canal ludique

LES MODE DE PERCEPTION

Les émotions
Les opinions
Les pensées
L'action
La réaction



LA MECOMMUNICATION ET LE STRESS

Les niveaux de stress

Les trois masques (attaquant, blâmeur et geignard)

Les besoins psychologiques de chaque type de personnalité

Utilité de la Process communication en gestion de stress :

La compréhension et la réponse aux attentes de notre interlocuteur

ATELIERS



DOLFI Formation

91 rue Saint Lazare 75009 PARIS – RCS : B438093791 – Siret : 438 093 791 00046

Tel : 01 42 78 13 83 – Fax : 01 40 15 00 53 – ✉ : formation@dolfi.fr

Retrouver toutes les informations sur nos stages : <https://www.dolfi.fr>