

## 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](mailto:formation@dolfi.fr)

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