

ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS

Objectifs

- Identifier les freins relationnels : tensions, conflits, rapports de force
- Adapter son comportement à l'enjeu et au profil de son interlocuteur
- Acquérir une méthodologie pour sortir de la situation conflictuelle et communiquer de façon fructueuse
- Gagner en assertivité pour se faire entendre avec diplomatie

Programme et compétences

La Gestion Relationnelle du Stress (GRS)

Les mécanismes du stress et leur impact relationnel

Les techniques pour cultiver sérénité et disponible à l'échange

Les comportements à adopter avec une personne stressée : à faire / à éviter

Eclairages spécifiques selon les trois types de stress

La gestion des rapports de forces

Les positionnements sociaux qui régissent les interactions sociales :

Leur rôle, leur caractéristique

Les facteurs qui les influencent à court et moyen terme :

Influences réciproques des positionnements

Effet rebond

Le positionnement naturel dans un groupe :

Test de personnalité pour évaluer son positionnement par défaut

Lecture des comportements d'un tiers : distinguer grégarité et stress

Les comportements adaptés pour assouplir voire neutraliser les rapports de force

Les techniques pour instaurer ou restaurer un climat de confiance dans le groupe

L'assertivité pour prévenir et gérer les conflits

La notion d'Assertivité et ses mécanismes

Évaluation de son propre niveau d'assertivité

Techniques pour développer son assertivité

Contact et inscription : Laurie Tournayre

05 63 92 92 22 – formation@cm-montauban.fr

Prérequis

Aucun

Public

Chef d'entreprise artisanale, conjoint collaborateur, salarié, porteur de projet ou demandeur d'emploi.

Durée : 7 heures – 1 jour

Dates et horaires : Consulter la page de la formation sur notre site internet

Lieu : CMA 82, 11 rue du Lycée 82000 Montauban

Tarif : 210 € net de taxes (prise en charge possible : CPF, FAFCEA, OPCO, FMCE, Pôle Emploi)

Modalités pédagogiques

Formateur maîtrisant les techniques de communication interpersonnelle.

Apport théorique, analyse de situations vécues par les participants

Expérimentation collective - Échanges et discussions

Support remis en fin de formation (papier ou mail).

Évaluation

Validation des acquis par le formateur.

Enquête de satisfaction.

Attestation de suivi de formation

Modalités et délais d'accès

Inscription par tél., mail ou site internet.

Jusqu'à la veille de la formation.

Accessibilité

Conditions d'accès au public en situation de Handicap, contactez le référent Handicap au 05 63 09 09 58