



GERER LES TENSIONS RELATIONNELLES

PUBLIC : managers, responsables, chefs d'équipes, salariés confrontés à des conflits prévisibles, latents, déclarés ou à des situations relationnelles tendues.

OBJECTIFS :

- Identifier la source des conflits,
- Acquérir les comportements adaptés,
- Choisir une stratégie d'intervention positive,
- Savoir mettre en place une négociation,
- Créer un climat favorable à la coopération.

POINTS CLES :

- REPERER LES CONFLITS ET IDENTIFIER LEURS SOURCES
 - Différencier les désaccords portant sur l'organisation, sur des conflits relationnels,
 - Mesurer l'importance des désaccords non traités et des non-dits.
- ANALYSER UN CONFLIT ET EN COMPRENDRE LES CONSEQUENCES
 - Identifier les jeux psychologiques,
 - Connaître les différents types de personnalités et les comportements manipulateurs,
 - Repérer les attitudes qui renforcent le conflit.
- ETABLIR LES BASES D'UNE COMMUNICATION POSITIVE AU SEIN DE L'EQUIPE
 - Développer des canaux de communication positive,
 - Pratiquer l'écoute active,
 - Savoir répondre à un reproche sans agressivité,
 - Savoir s'exprimer de façon calme, distante et pondérée face à l'agression.
- S'APPROPRIER LES OUTILS DE RESOLUTIONS DES CONFLITS
 - Adopter une démarche de résolution des problèmes,
 - Choisir le mode d'intervention et la stratégie adaptés,
 - Apprendre à négocier GAGNANT-GAGNANT.

CONDITION DE REALISATION : Sur le lieu de travail (en intra-entreprise).

DUREE : 2 jours.

FORMATEUR/TRICE :

DOCUMENTS FOURNIS : Attestation de formation, questionnaire de satisfaction, support de cours formation et documentations diverses.

METHODES D'EVALUATION : A chaud, à froid.

VALIDATION ET SANCTION : Remise d'une attestation de formation.

SUIVI FORMATION : Feuille émargement.