



Programme de formation

Prendre soin de ses relations au travail

Les objectifs de la formation

1. Améliorer les échanges pour mieux coopérer
2. S'affirmer en respectant son interlocuteur
3. Mieux comprendre les réactions agressives et les appréhender
4. Sortir de situations conflictuelles

Les contenus de la formation

J1 – 7H00 : Comprendre les comportements individuels pour mieux les appréhender

Appréhender les différences et leurs impacts

- Découverte des différents types de personnalité grâce à la Process communication (les motivations de chacun, ses besoins, ses comportements sous stress, le mode de communication qui lui correspond, son mode de management) + en option, lien aux inventaires respectifs des membres du groupe
- Le cadre de référence et ses impacts

Emotions et comportements agressifs

- Le rôle des émotions dans nos comportements
- Besoins et valeurs en question
- Améliorer sa maîtrise émotionnelle
- Accueillir les réactions de mon interlocuteur

J2 – 7H00 : Agir et communiquer efficacement dans des situations difficiles

Utiliser des méthodes de communication efficaces

- Pratiquer l'écoute active
- Mettre en œuvre une communication non-violente
- Déjouer les pièges de la communication
- Les impacts de la communication positive et bienveillante
- Comment faire preuve d'assertivité
- Exprimer une critique constructive (DESC)

Désamorcer une situation de conflit

- Conflit : de quoi parle-t-on ?



- Sortir des jeux psychologiques
- Contrer ses réactions spontanées
- Retrouver une relation d'adulte à adulte avec l'analyse transactionnelle
- Recréer du lien après une situation conflictuelle
- Elaborer un contrat relationnel gagnant-gagnant

Nos principes d'action

Une formation qui s'articule autour de plusieurs méthodes participatives :

- Les méthodes **actives** (beaucoup de mises en situations *pouvant être filmées*) permettant un entraînement soutenu
- Les méthodes **interrogatives** (études de cas, exercices variés, questionnement...) entraînant une réflexion et une prise de recul des participants sur leurs pratiques
- Les méthodes **affirmatives** (exposé, lectures...)
- Appui d'une présentation « Power Point »

Le + de la formation

Coach/Formatrice certifiée à la Process Com et peux à ce titre coacher avec cet outil qui permet une approche de chaque type de personnalité par :

- Les leviers de motivation,
- Le mode de management,
- Les besoins,
- Les comportements sous stress,
- Le canal de communication approprié.

Évaluation

- Evaluation formative : en cours de formation par de fréquentes mises en situation et par questions de validation.
- Attestation de stage
- Feuille de présence
- Certificat de réalisation
- Evaluation à froid : à 3 mois.

Le public concerné

- Toute personne confrontée à une situation de conflit directement ou indirectement.
- 8 maximum.
- Programme accessible aux personnes handicapées : nous [consulter](#)

PRE-REQUIS :

- Aucun

Le lieu

- Chez le client.



P.2

La durée et les horaires

- 2 Jours, soit 14 heures

Le formateur

Candice Le Nédic, Coach/formatrice « GM ! Conseil Formation »

- Certifiée à la Process Com Responsable pédagogique adjoint DURF à la DFC de l'université d'Angers.
- Formations Management, communication, RH.

Lien pour en savoir plus : https://www.youtube.com/watch?v=RuG_UCZIULI