



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.

PRE-REQUIS :

- Aucun

Informations complémentaires

- Programme accessible aux personnes en situation de handicap : nous [consulter](#)
- Délai d'accès pour inscription : 1 mois.



Le lieu

- Chez le client.

La durée et les horaires

- 2 Jours, soit 14 heures, 9h-12h30 / 14h-17h30.

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.

Pour nous joindre : 06.09.89.35.42, gmerliere@gm-conseil-formation.fr

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