

Gérer constructivement des situations de tensions

Habilitation : CSN - 201800563

Programme

Détecter et comprendre le mécanisme des situations de tension

- Principaux obstacles à la communication
- Les émotions
- Sources et sens d'une situation conflictuelle

Oser affronter en mobilisant ses ressources

- Gérer les émotions
- Repérer les "positions de vie" qui guident les comportements
- Établir confiance et assertivité

Gérer des situations tendues

- Différents styles de comportements : avantages et inconvénients
- Une méthode en 5 questions-clés

Entraînements en atelier de "théâtre forum"

- Familiarisation avec la méthode par des exercices simples
- Préparation collective de situations concrètes de tension
- Représentation puis recherche collective, guidée, de solutions

Bilan personnel sur son positionnement - Synthèse des travaux - Évaluation - Conclusion.

Objectifs de la formation

- Comprendre le mécanisme des situations conflictuelles et s'entraîner à les gérer
- Apprendre à repérer le positionnement personnel utile dans la gestion de situations conflictuelles
- Repérer et développer ses ressources personnelles

Bénéfices pour le participant

- Résoudre et dépasser des relations porteuses de tensions
- Utiliser son énergie plus constructivement
- Créer des conditions pour une meilleure coopération et une satisfaction client accrue

Méthode pédagogique

- Participation active, tant autour des concepts que sur les cas pratiques
- Alternance d'apports structurants, de situations ludiques de découvertes, de débats
- Atelier pour trouver des comportements adaptés

Pour approfondir

Outils management qualité du CSN associés à cette formation

Disponibles sur le site management <http://management.notaires.fr>

Les fiches conseils :

- Qualité perçue
- Écoute des collaborateurs
- Adapter son style de management - Les Clés du management
- Pour une communication positive - Les Clés du management
- Vecteurs de communication interne



1 jour
pour 8 à 10 participants



Joël Conti
(voir p.38 à 41)