



TRAINING 4 SUCCESS

Gérer efficacement les situations de tension au sein de son équipe

(MOD_2019044)

TARIF :

- Intra-entreprise : 1600 € HT
- Inter-entreprises : *nous consulter*

ACCESSIBILITE PMR :

- Nos locaux sont accessibles et adaptés aux personnes à mobilité réduite. Un référent est à votre disposition pour tous aménagements pédagogiques et matériels liés à votre formation

PUBLIC VISE :

- Manager / Salarié
- Toute personne en contact avec de la clientèle

OBJECTIFS VISES :

- Comprendre et analyser les origines et les mécanismes du stress
- Acquérir des outils pratiques pour gérer des situations chargées émotionnellement

MODALITE D'EVALUATION :

- Mise en situation
- Quizz

METHODE PEDAGOGIQUE UTILISEE :

- Paperboard
- Ordinateur
- Vidéo
- Echanges de pratiques

VALIDATION DE LA FORMATION :

- Quizz en fin de formation
- Attestation de fin de formation

COMPETENCES :

- Améliorer la performance de l'équipe
- Ecouter
- Gérer le stress
- Gestion des émotions
- Apprendre à utiliser le DESC

DUREE :

- 1 jour (7h)

REFERENT PEDAGOGIQUE :

- Sylvain Caron

PROGRAMME

1. L'impact de ma personnalité sur l'autre

- Atouts et inconvénients des différentes caractéristiques dominantes de personnalité
- Impact en situation d'échange
- Impact en situation de tension / conflit
- Mieux comprendre pour mieux réagir

2. Nos axes de vigilance en communication

- Le rôle des étiquettes, des préjugés, des a priori dans les tensions, les conflits
- Mesures correctives, adaptation du discours pour éviter les conflits, voire les dépasser
- Oser demander et "vendre" certaines conditions
- Oser dire "non" et rendre le refus acceptable pour l'interlocuteur

3. L'écoute

- L'importance de l'écoute
- Une mauvaise écoute, quelles conséquences ?
- Utilisation d'outils de prise de recul issus de la Sophrologie

4. Ecouter, prendre en compte les critiques et surmonter les conflits

- Identification des situations génératrices de tension
- Acquisition de reflexes pour désamorcer le conflit
- Critique constructive encouragements pour faire face à une critique injustifiée
- Gestion de situation conflictuelle



Référent handicap :
Valérie LECSIEUX –
06.79.77.37.45

Training 4 Success
660 bis Route d'Amiens – Bat 1 – CS54007
80040 AMIENS Cedex
contact@t4s.fr
03 61 19 97 34