

COMMUNICATION INTERPERSONNELLE AVEC LA PROCESS COM[®] - NIVEAU 2 : DÉVELOPPER SON ASSERTIVITÉ, GÉRER LES CONFLITS

PROCESS COM



2 jours (14 heures)



Formation animée par un consultant formateur en management, communication et développement professionnel, certifié Process Com

OBJECTIFS

- Consolider sa connaissance des bonnes pratiques en matière de communication positive via la process com
- Mieux se connaître en tant que communicant dans les situations de conflit et savoir gérer ses réactions
- Comprendre les mécanismes de la mécommunication et anticiper les conflits
- Savoir rétablir la communication avec des interlocuteurs différents, en cas de conflits ou de désaccords

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Toute personne souhaitant développer ses aptitudes à la communication interpersonnelle

PRÉ-REQUIS

- Avoir suivi la formation Process Com niveau 1

LES + DE CETTE FORMATION

- Une pédagogie active et ludique, favorisant la réflexion sur soi, l'implication des participants, le partage d'expériences et la mise en pratique
- Dans une ambiance détendue et bienveillante

PROGRAMME

- ▶ **Débriefing de l'exercice sur les besoins psychologiques**
- ▶ **Training et exercices** : Rappel sur le processus de communication et les leviers de la communication positive : jouer avec les notions de base / phase, besoin, canal et perception
- ▶ **Comprendre les comportements sous stress**
 - Les drivers, les mécanismes d'échec et les « masques » associés
 - Les 3 degrés de stress
 - Reconnaître les manifestations et les impacts du stress négatif chez soi et chez les autres
- ▶ **Gérer les situations de tension, mécommunication, désaccord, conflit**
 - Identifier les sources d'incompréhensions relationnelles et les zones de mécommunication
 - Reconnaître les manifestations positives ou négatives des besoins psychologiques de son interlocuteur / réagir de façon constructive
 - Identifier les comportements inefficaces dans les situations de conflits
 - Savoir se rendre disponible aux autres et intégrer les attentes de ses interlocuteurs pour développer une communication constructive, désamorcer les situations conflictuelles
 - Utiliser le canal de communication adapté
 - Se mettre en phase
 - Aider son interlocuteur à sortir de sa zone de stress