

## Communiquer "gagnant-gagnant", gérer les personnalités difficiles

*Apprendre à communiquer et à gérer les conflits et les tensions*

Lieu : ABP Consulting - Nice Ouest quartier Méridia (formation également réalisable dans les locaux de l'entreprise sur Carros, Monaco, Sophia Antipolis, Cannes, Toulon, Marseille)

Public : Personnes en lien avec public ou clients

### Objectifs

Cette formation professionnelle en **Communication et en Gestion des Conflits** vous permettra de :

- **Communiquer efficacement avec vos collègues, subordonnés et collaborateurs**
- Intervenir de manière juste pour **gérer les conflits interpersonnels en entreprise**
- Adopter une communication constructive pour faire/recevoir un **feedback**, émettre/recevoir une **critique** ou faire/recevoir un **compliment** dans votre **travail**
- Avoir une **écoute active** pour réellement comprendre vos interlocuteurs et **adapter votre communication**
- Remédier aux **communications difficiles** grâce à des **techniques** de communication et à des **méthodes** simples
- Identifier les jeux de manipulations et les gérer

---

Vous vous demandez peut-être :

- Comment résoudre les conflits et tensions avec ses collègues / collaborateurs ?
- Quelles sont les solutions pour mieux communiquer en entreprise, améliorer l'ambiance au travail ?
- Comment gérer les conflits avec ses collaborateurs et maintenir de bonnes relations professionnelles?
- Quelles sont les méthodes qui permettent de faciliter la communication interpersonnelle ?

Vous souhaitez donc :

- Mettre en place des **relations gagnant-gagnant** en interne et en externe pour **développer la performance** de votre entreprise ou de votre service.

- Etre capable, en fonction de la situation et de votre interlocuteur, de choisir la réaction appropriée pour **maintenir une bonne relation professionnelle dans l'entreprise ?**

- Savoir repérer les jeux de pouvoirs dans l'entreprise et dans l'organisation, gagner en assertivité et en affirmation de soi, éviter les pièges.

**Construire une bonne communication** en entreprise et la maintenir permet d'améliorer les relations de travail et d'augmenter la performance de l'entreprise ainsi que le sentiment de bien-être et d'épanouissement au travail. **Communiquer efficacement** et savoir discuter des problèmes rencontrés en entreprise permet aussi de gérer les conflits, de justifier les prises de décisions et de transmettre l'information.

**La communication verbale et non-verbale ainsi que la communication non violente (CNV) sont des outils concrets pour développer une communication assertive** . Manager et motiver une équipe, gérer un conflit, gérer une mauvaise ambiance au sein d'une équipe... autant de situations dans lesquelles il est important d'adapter sa communication en fonction de ses collaborateurs, clients, collègues de travail et de leurs personnalités.

Cette **formation professionnelle en Communication** se déroule sur **Nice** en inter-entreprises et nous pouvons animer cette formation sur Carros, Monaco, Sophia Antipolis, Cannes, Antibes (06), ainsi que dans le Var (83) et les Bouches-du-Rhône (13). Les [Formations Communication](#) en PACA proposées par ABP Consulting (organisme de formation) s'adressent aux salariés, demandeurs d'emploi et chefs d'entreprise.

## Programme

- **Se connaître soi-même** dans la relation

Votre profil de personnalité en **analyse transactionnelle** : diagnostic et incidences sur la relation (points forts, points à améliorer)

Les attitudes verbales et non verbales

Travailler sa flexibilité : **attitudes, comportements à faire évoluer**

- Prévenir et **gérer les conflits** (avec ses collaborateurs, collègues, clients)

Les différentes manières d'entrer en relation

Comment prévenir le conflit, la tension ?

Comment gérer **l'attitude agressive** ?

Comment désamorcer le conflit ?

Que faire des non dits, des sous entendus ?

- Savoir **entretenir des relations constructives**

Savoir **dire ce qui ne va pas** et reconnaître les mérites

Savoir recevoir les compliments et accepter les critiques

Savoir identifier notre part de **responsabilité** dans la difficulté relationnelle

- Les relations de pouvoir et de manipulation

Définition et identification des jeux psychologiques encore appelés jeux de pouvoir et de manipulation

Les différents rôles et notre rôle privilégié

Pourquoi jouons-nous ? Et à quels jeux ?

Comment ne pas tomber dans le piège ?

La **formation professionnelle "Communiquer gagnant-gagnant, gérer les personnalités difficiles"** se déroule sur **Nice** en inter-entreprises. Elle s'adresse aux salariés, demandeurs d'emploi et chefs d'entreprise. Nous pouvons réaliser cette formation dans votre entreprise dans les **Alpes-Maritimes (06)**, ainsi que dans le **Var (83)** et les **Bouches du Rhône (13)**