
Programme de Formation

Formation Gérer les conflits avec succès

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Mixte

Contenu pédagogique



Public visé

- Tout public



Objectifs pédagogiques

- Mieux se connaître pour mieux communiquer
- Comprendre sa communication face aux situations conflictuelles
- Gérer le conflit rationnellement



Description

Introduction

- Présentation de la formation Gérer les conflits avec succès, des participants et de leurs attentes spécifiques.

Se positionner en tant que communicant d'après les travaux de Blake et Mouton

- Dégager le style de communication de chacun et l'environnement managérial
- Identifier les caractéristiques de chaque style
- Analyser les forces et les faiblesses de chaque style
- Comprendre l'impact positif ou négatif de nos choix.

Faire le choix d'un style moderne et pragmatique

- La notion d'adaptation dans notre communication.

Affirmer son leadership pour mieux gérer le conflit

- Présentation des différents comportements que j'adopte en situation de crise
- Eviter les comportements de fuite, attaque, manipulation
- Préférer s'affirmer simplement même en face d'interlocuteurs ou de situations hostiles.

Exercer et développer une autorité positive en affirmant sa confiance en soi

- Mettre en évidence ses attitudes de base d'après les travaux sur les positions de vie d'Éric Berne (Analyse transactionnelle)
- Mettre en place une relation « gagnant-gagnant » avec ses collaborateurs.

L'art de la communication selon l'Analyse Transactionnelle pour sortir du conflit

- Les états du Moi pour une meilleure compréhension des forces et fragilités de sa communication
- Les transactions pour comprendre les mécanismes de la communication
- Les 3 transactions utilisées au quotidien et leurs impacts
- Gérer les situations de communication conflictuelles



Mieux communiquer grâce à l'intelligence émotionnelle

- Gérer ses émotions avant qu'elles ne vous gèrent
- La demande de changement de comportement

Mises en situations, jeux de rôles

- Jeu de rôle avec utilisation de la vidéo
- Un débriefing précis et concret par le consultant

Synthèse : Soyez moderne, libéral sur le fond et rigoureux sur la forme.

- Sublimer une dynamique de CONFIANCE
- S'affirmer SIMPLEMENT en toutes circonstances
- S'appuyer sur des METHODES rigoureuses

Elaborer un projet personnel de progression

- Rédaction d'un plan d'amélioration individuel en fonction des problématiques identifiées pendant la formation.

Bilan, évaluation et synthèse de la formation gérer les conflits avec succès

Bilan, évaluation et synthèse de la formation



Prérequis

- Pas de prérequis spécifique



Modalités pédagogiques

- Tour de table pour validation des attentes spécifiques, des objectifs, du programme...
- Le formateur alterne entre méthode démonstrative, interrogative et mise en œuvre par des travaux pratiques



Moyens et supports pédagogiques

- Un support de cours numérique ou papier sera remis à chaque participant.



Modalités d'évaluation et de suivi

- La validation des acquis sera réalisée à travers un quiz et/ou une certification
- Une évaluation qualitative de la formation sera complétée par le stagiaire