Programme de Formation

Le parcours du manager - Gérer les conflits

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Mixte

Contenu pédagogique

Public visé

- Tout manager devant gérer des situations conflictuelles.

Objectifs pédagogiques

- Mieux se connaître pour mieux communiquer
- Comprendre sa communication face aux situations difficiles
- Gérer le conflit rationnellement
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits.

Description

Introduction

- Présentation des participants et de leurs attentes spécifiques
- Présentation de la démarche complète de la formation.

L'art de la communication selon l'Analyse Transactionnelle

- 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.

Adopter des comportement efficaces pour sortir des conflits

- Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir
- Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit
- Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance
- Être en mesure de faire face aux conflits

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

Élaborer 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

Prérequis

- **Si le participant est un manager junior, les 2 jours de fondamentaux sont requis pour suivre ce module.**

Modalités pédagogiques

- Tour de table pour validation des attentes spécifiques, des objectifs, du programme…
- Pédagogie exclusivement participative / interactive pour coller à la réalité et au contexte des stagiaires
- Bienveillance et confidentialité des échanges

Moyens et supports pédagogiques

- Utilisation du téléphone portable pour certaines interactions (Wooclap et/ou Kahoot) et Extranet (Emargement – supports – satisfaction …)
- Supports de cours remis ou envoyés à chaque participant dans son extranet

Modalités d'évaluation et de suivi

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