Programme de Formation

Formation Gérer les conflits avec succès

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Mixte

Contenu pédagogique

Public visé

- Tout personne amenée à faire face à des situations conflictuelles.

Objectifs pédagogiques

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

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

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

- 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