

---

# 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