

GESTION DES CONFLITS

Durée :

2 jours / 14h

Objectif de la formation :

Bien gérer les situations de communication difficiles.

Public :

Toute personne souhaitant développer ses capacités de communication pour mieux gérer les situations conflictuelles

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- **Mieux se connaître dans la relation à l'autre pour mieux communiquer**
- **Analyser les situations conflictuelles pour les comprendre et les gérer**
- **Mettre en œuvre une communication efficace pour prévenir les conflits**
- **Développer les bons comportements pour gérer les situations délicates**

Pré-requis :

Aucun

Contenu pédagogique :

CONFLITS : DE QUOI PARLE-T-ON ?

Identification des situations conflictuelles

Analyse des jeux psychologiques dans un conflit

Cas pratique :

Analyse des mécanismes d'un conflit sur un cas concret

MIEUX SE CONNAÎTRE DANS LA RELATION A L'AUTRE

Comprendre son style de comportement

Savoir tirer parti de ses atouts

Identifier et travailler ses points de progrès pour mobiliser de nouveaux comportements

Repérer et s'adapter au style d'autrui

Identifier son fonctionnement en situation conflictuelle et situation stressante

Quelques points de repères pour gérer les personnalités difficiles

Travail réalisé avec le questionnaire MBTI

DEVELOPPER SA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

Quelques règles de base en matière de communication

Les outils de la communication : écoute / attitudes / questions / reformulation / langage verbal / non verbal ...

Méthode pour communiquer efficacement : le protocole de communication

Cas pratiques :

Mise en œuvre du protocole de communication sur un cas concret

PREVENIR ET MAÎTRISER LES CONFLITS

Les conduites à éviter

Les comportements à mobiliser

Méthode de gestion et de résolution de conflit

Communiquer avec assertivité :

- Répondre aux critiques,
- Dire NON...
- Gérer les émotions liées à la situation conflictuelle

Mise en situation : gestion d'une situation conflictuelle vécue

Intervenant :

Véronique FAYARD-SENE

Formatrice – consultante

Psychologue du travail

- Certifiée MBTI
- 20 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation

Sanction de la formation :

Attestation de formation

LES + de cette formation

Démarche conduite avec MBTI, outil particulièrement apprécié dans ses applications en entreprise.

Il est mis l'accent sur :

- Les ressources des personnes plutôt que sur leurs problèmes
- Les capacités de changement des collaborateurs
- Une vision et une approche positives des personnes et des situations.

Démarche et méthodes pédagogiques :

- Démarche inductive : pédagogie de la découverte, **centrée sur l'apprenant qui « agit »**.
- Méthodes :
 - **Participative**, basée sur le questionnement
 - **Active**, fait appel à l'expérience, à la réflexion, à l'initiative et à la motivation des participants.

Techniques et outils :

Alternance des techniques suivantes : **brefs exposés, exercices, questionnaires, mise en situation, échanges de pratiques, brainstorming...**

Matériel : PowerPoint

Utilisation du questionnaire MBTI

Remise d'un classeur avec l'intégralité des supports et outils

Modalités d'évaluation :

- Evaluation formative en cours de module
- Evaluation des acquis
- Evaluation de la satisfaction, à chaud à la fin de la formation
- Evaluation à froid sous 2 à 4 mois