

GESTION DES CONFLITS

- Pré requis** : Connaître les fondamentaux du management, Maîtriser les outils de communication interpersonnelle
- Durée** : 14 heures
- Public visé** : Tout manager souhaitant aborder sereinement les situations conflictuelles, Chefs de projets amenés à être un relais efficace du changement. Personnel en situation de crise.
- Modalité formation** : Présentiel

OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques de gestions des conflits :
 - Adopter la bonne posture pour désamorcer conflits et tensions
 - Décrypter les mécanismes des conflits
 - Être capable de gérer les conflits avec la clientèle
 - Mieux connaître leur propre rapport au conflit et adopter les bonnes réactions.

CONTENU DU PROGRAMME

- Les types de conflit
- Le processus du conflit
- La communication verbale, non verbale et para-verbale
- L'objectif de la communication
- Les valeurs et les croyances
- La différence entre les jugements, les faits et les ressentis
- Les différentes perceptions (la PNL)
- L'écoute et la reformulation
- Les questions à utiliser pour éclairer un non-dit
- L'assertivité
- L'affectivité et la communication
- L'identification et la gestion de ses propres émotions
- Les trois cerveaux
- Les situations de conflits dans leur contexte
- La « réception » des critiques
- Le non positif pour donner des limites
- La communication non-violente pour mieux gérer les situations conflictuelles
- Les exercices pratiques

MODALITES PEDAGOGIQUE

Pédagogie interactive :

- **Exposé théorique** :
 - Programmation Neuro Linguistique
 - Analyse Transactionnelle
 - Communication non violente
- **Cas pratiques** :
 - Jeux pédagogiques, Questionnaires-tests, études de cas (travail en groupe)
 - Applications pratiques d'Analyse Transactionnelle (travail individuel)

Tournez la page svp →

RÔLE DU FORMATEUR

Tous nos formateurs sont diplômés et spécialisés dans la formation professionnelle pour adultes.

- Propose un apport théorique et pratique
- S'adapte à la typologie du groupe (Attentes, motivations...)
- Jeux de Rôle

Notre démarche prend appui sur le vécu professionnel de chaque participant, elle évolue en fonction des besoins et des attentes de chacun.

MATERIEL UTILISE

Equipements, matériels et ressources pédagogiques utilisés seront adaptés aux objectifs de la formation

- Planning, déroulé pédagogique, programme, fiches
- Vidéo ou rétroprojecteur
- Supports de cours

Documents remis aux participants

- Moyens à disposition de l'apprenant
- Règlement Intérieur en début de session
- Descriptif détaillé de l'Actions de Formation
- Documents distribués tout le long de la formation
- Attestation de Formation à l'issue de la formation

NATURE DES TRAVAUX DEMANDES

- Questionnaires-tests
- Etudes de cas (Prise de parole, objectivité, verbal et non-verbal, ...)
- Jeux de Rôles

METHODE D'EVALUATION

Auto Evaluations et évaluations de l'action :

- Evaluation Diagnostique en début de session
- Evaluation Sommative en fin de session

MODALITES D'APPRECIATION DU DISPOSITIF

- Evaluation en fin de session dans le cadre de nos procédures assurance qualité
 - Evaluation par les participants de l'atteinte des objectifs de la formation et de l'animation