

Communication, Gestion des Conflits

Durée : 7.00 heures (1.00 jour(s))

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Profil du stagiaire

- Manager, collaborateur pouvant être exposés à des conflits et incivilités

Prérequis

- Aucun pré-requis nécessaire pour la formation Communication, Gestion des conflits

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Rétablir une méthode de communication positive et active pour gérer la plupart des situations conflictuelles

CONTENU (PROGRESSION PEDAGOGIQUE)

- Réapprendre à communiquer
 - Comprendre nos différences
 - Communication verbale, para verbale et non verbale
 - Les notions de proxémie
 - La communication et ses obstacles
 - L'écoute active
 - Développer les outils de communication positive
 - Adapter sa communication au profil de l'interlocuteur
 - Les signes de reconnaissance
- Détecter un conflit
 - Percevoir un comportement conflictuel
 - Identifier les ingrédients d'un conflit
 - Prévenir le conflit
 - Les facteurs déclencheurs, les circonstances aggravantes
 - La reformulation
 - Eviter l'escalade
- Savoir gérer ses émotions
 - Les causes, les effets sur le comportement
 - Gérer la maîtrise de ses émotions
 - Utiliser la gestion des émotions comme levier d'influence
- Désamorcer le conflit et établir un climat de confiance
 - Analyser et définir la stratégie la plus appropriée
 - Obtenir l'adhésion de l'autre par la négociation
 - La stratégie "gagnant-Gagnant"
 - Rétablir un climat de confiance

ORGANISATION

Formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.





Formations et Accompagnements Professionnels

