

- 2 jours/ 14h - tout public
- Présentiel + activités à distance
- Tarif inter : 756.04€ net / stagiaire
- Forfait intra : 3295.26€ net / session

OBJECTIFS

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

- Faire face aux situations conflictuelles
- Comprendre les sources de conflits et savoir les éviter
- Apprendre à désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits
- Maîtriser sa communication en situation difficile
- Gagner en impact en gérant ses émotions et celles de son interlocuteur

PUBLIC VISÉ

Le module est ouvert aux futurs managers et managers en prise de poste ou ayant peu manager.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation. Un questionnaire préalable sera envoyé au participant pour connaître les expériences et les attentes du stagiaire.

MODALITES DE REALISATION

Blended learning : 14 heures de formation sur 2 journées en présentiel complétées par des séquences à distance asynchrone.

Nombre de participants : 4 à 12 stagiaires

Planning des sessions : Le planning évolue rapidement, nous contacter pour connaître les prochaines sessions. *Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap – Pour tout renseignement, nous contacter.*

Validation : Attestation de fin de formation

MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DE FORMATION

- Scoring des productions demandées aux participants
- Quiz de validation des connaissances à l'issue de la formation

Les séquences à distance

Un espace extranet individuel est proposé à chaque stagiaire sur lequel, il trouvera :

- Le support de cours
- Des fiches pratiques et documents types
- Des vidéos
- Une « boîte à outils »

Ainsi, le participant pourra utiliser au quotidien ces outils pour mettre en pratique ses acquis selon ses propres besoins.

En aval de la session, le participant pourra continuer à échanger avec le formateur et les pairs.

Suivi et évaluation

En amont : questionnaire préalable de positionnement
Pendant la formation :

- A la fin de chaque journée quizz et QCM
- En fin de formation : quizz et questionnaire de satisfaction à chaud. Ce dernier est rempli par les participants et le formateur

En aval de la formation : suivi à 3 mois : questionnaire à froid.

Cette formation peut être prise en charge jusqu'à 100% des coûts pédagogiques via le dispositif Actions collectives ATLAS. D'autres dispositifs de financements sont possibles via différents OPCO – Nous contacter pour plus d'information.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Des outils variés et ludiques seront déployés tout au long du parcours :

KLAXOON / MOOCAPSIO /

- Apports et échanges
- Travail en sous-groupe
- Apports
- Exercices : Vos déclencheurs d'agressivité
- Exercices d'entraînement DESC
- Extrait Vidéo
- Mises en situation en sous-groupe
- Apports illustrés
- Exercices pratiques de respiration et de relaxation

PROGRAMME

Avant-première en temps asynchrone

10 séquences de questions sur :

- Les types de conflits
- La façon de les gérer
- Les émotions
- Les outils pour désamorcer et résoudre les conflits
- Recueil des besoins, attentes

Module 1 : Comprendre les différentes sources de conflits et savoir les éviter Apprendre à désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits

1.2 Démarrer le stage en créant rapidement une dynamique de groupe.

- Présentations
- Programme
- Règles de groupe

1.3 Identifier les différentes sources du conflit

- Les valeurs et perceptions individuelles différentes, les représentations et l'importance de la communication
- Les causes institutionnelles et interpersonnelles des conflits
- Les différences de traitement en fonction des causes

1.4 Identifier les différentes étapes d'un conflit pour les éviter

- Les étapes du conflit et la dégradation de la relation à chaque étape
- Identifier les signes avant-coureurs des conflits pour les éviter

1.5 S'approprier les outils de communication pour désamorcer les conflits

- Les différents outils de communication (questionnement, écoute active, reformulation, message, communication verbale, para verbale et non verbale - Fait – opinion – ressenti, les strokes,...) & comment les utiliser en situations conflictuelles.

1.6 Comprendre ses réactions face au conflit et faire preuve d'assertivité

- Les différentes attitudes face au conflit
- L'assertivité : affirmation de soi dans le respect des autres

1.7 Négocier, faire de la médiation pour gérer les situations difficiles

- La gestion des situations : médiation, consensus, compromis
- La négociation pour sortir du conflit
- La médiation pour sortir du conflit

1.8 Clôturer la journée

- Les éléments clés vus pendant cette journée
- Décluserion

PROGRAMME

Module 2 : Maîtriser sa communication en situation difficile

- Identifier ses styles de communication préférentiels : ses forces et ses axes d'amélioration
- Comprendre ceux des autres pour identifier les sources éventuelles de tensions et de conflits
- Adapter son style de communication pour éviter les situations difficiles

2.2 Remettre le collectif en dynamique

- Faire un rappel et répondre aux questions
- Rappels de la veille et compléments si nécessaire

2.3 Connaître son style de communication et repérer celui de l'autre pour s'adapter

- Les différents styles de communicants : points forts et axes de progrès, interactions entre les typologies
- Chaque typologie face au conflit

2.4 Maîtriser sa communication pour faire face à l'agressivité

- Les 10 origines de l'agressivité
- L'agressivité en tant que risque psychosocial
- Les attitudes pour désamorcer
- La communication positive – Le DESC

2.5 Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur pour gagner en impact

- Comprendre l'utilité des émotions
- Apprendre à nommer ses émotions et à identifier les besoins derrière
- Réguler ses émotions pour éviter les situations difficiles

2.6 Réguler ses émotions pour mieux gérer son stress

- Le stress : facteurs, composantes et mécanismes
- Comprendre son fonctionnement et ses besoins
- Mieux vivre le changement et savoir prendre du recul

2.7 Se ressourcer après un conflit ou une situation stressante

- Les techniques pour prendre du recul et se ressourcer
- La relaxation express et dynamique
- Les pensées relaxantes

2.8 Evaluer le stage

- Travail individuel sur un plan d'action de progrès 5P (Plus petit Progrès Pertinent Possible)
- Satisfaction