

2022

Programme de formation

Communiquer efficacement : Une
compétence indispensable

Manager les conflits et les personnalités difficiles

Objectifs :

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

- ✓ Identifier et gérer ses émotions dans les situations difficiles en milieu professionnel
- ✓ Prévenir et gérer les conflits en milieu professionnel
- ✓ Maîtriser des outils et techniques de résolution de conflit en milieu professionnel

Catégorie et but :

La catégorie prévue à l'article L.6313-1 est : Action de formation

Cette action a pour but (article L.6313-3) : De favoriser l'adaptation des travailleurs à leur poste de travail, à l'évolution des emplois ainsi que leur maintien dans l'emploi et de participer au développement de leurs compétences en lien ou non avec leur poste de travail. Elles peuvent permettre à

Public :

Dirigeants, Managers, Responsables d'équipe confrontés à des comportements difficiles et des situations conflictuelles.

Prérequis :

- Aucun

Durée :

Cette formation se déroulera en 14 heures sur 2 jours.

Horaires : 8h30 – 12h30 / 13h30 – 16h30 (à titre indicatif)

Dates : Selon disponibilité

Tarif :

Cette formation est dispensée pour un coût de 950 euros HT (Net de Taxes).

Modalités et délais d'accès :

L'inscription est réputée acquise lorsque : Le stagiaire après avoir réalisé sa préinscription en ligne, et signé son contrat de formation. Dans le cas d'un commanditaire l'inscription est réputée acquise dès la signature de la convention de formation.

Les délais d'accès à l'action sont, sous réserve de places à pourvoir et d'adéquation avec le besoin client, de 5 jours ouvrés pour les professionnels.

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Méthodes et outils pédagogiques

Méthodes pédagogiques : Alternance d'apports théoriques et de mise en pratique pour une intégration pragmatique et opérationnelle. Toutefois, les méthodes interrogative et active sont les méthodes dominantes.

Outils pédagogiques : Vidéoprojecteur/écran, cas pratiques, documents (articles, textes...), vidéos, support de formation servant de fil conducteur.

Supports pédagogiques : Documents remis aux stagiaires via l'extranet.

Prise en compte du handicap : Les locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap moteur. Veuillez nous contacter pour toute information complémentaire, nous adapterons nos moyens en fonction de vos besoins.

Éléments matériels de la formation

Salle de formation : paperboard, vidéoprojecteur, accès internet, ordinateur avec connexion Wi-Fi, appartenant au participant

Documentation : Le·La formateur·trice s'appuiera sur une présentation tout au long de la formation, dont les supports y afférents seront mis à disposition des stagiaires sur un extranet ou Drive.

Intervenant

Formatrice et Coach professionnelle, spécialisée dans le management, la négociation commerciale, et l'accompagnement dans la montée en compétences des collaborateurs. Forte de 10 ans d'expérience commerciales et managériales dans le secteur de l'automobile.

Contenu :

Accueil

Recueil des attentes des stagiaires - Tour de table

Rappel des objectifs de la formation

Module 1 – Comprendre les origines et caractéristiques d'un conflit

- *Connaître les 4 étapes d'évolution d'un conflit et agir en conséquence*
- *Comprendre les différentes causes et origine d'un conflit*
- *Identifier les facteurs qui amplifient et diminuent les conflits*
- *Évaluer les effets négatifs et positifs d'un conflit*

Module 2 – Mieux se connaître et comprendre les autres

- *Identifier les différents types de personnalités en milieu professionnel*
- *Prendre conscience de l'impact de ses émotions sur ses comportements*
- *Découvrir les différentes attitudes en situation conflictuelle*
- *Comprendre ses réactions lors des conflits*

Module 3 – Gagner en aisance et en sérénité

- *Apprendre à désamorcer l'agressivité en situation conflictuelle*
- *Apprendre à gérer son stress et ses émotions*
- *Développer son empathie et son écoute active*
- *Savoir prendre du recul tout en s'affirmant*

Module 4- Manager les situations difficiles

- *Maîtriser les techniques de communications en situation conflictuelles*
- *Mener des entretiens de résolution de conflit*
- *Comprendre et traiter la résistance aux changements*
- *Adopter la posture de Manager médiateur*

Synthèse des points abordés

Questionnaire de fin de formation

Suivi et évaluation :

Exécution de l'action

Les moyens permettant de suivre l'exécution de l'action sont :

- Feuilles de présence émargées par les stagiaires et le formateur
- Formulaires d'évaluation de la formation

Modalités d'évaluation des résultats (ou d'acquisition des compétences)

Les moyens mis en place pour déterminer si le stagiaire a acquis les connaissances ou les gestes professionnels précisés dans les objectifs sont :

- Questions orales ou écrites (QCM...)
- Mise en situation
- Fiches d'évaluation
- Élaboration du plan d'action personnel

Sanction :

Attestation de fin de formation

Accessibilité :

Personnes en situation de handicap, merci de nous contacter et de cliquer [ICI](#) pour plus d'informations.

Contact :

Cynthia BOLINOIS, cbolinois@bls-rh-consulting.com

Site web : <https://bls-rh-consulting.com/prestations/formation/>