

FICHE FORMATION EN PRÉSENTIEL

CIBLE

Tous les collaborateurs qui sont amenés à gérer des équipes.

Tous les managers d'équipes

Une première expérience en management est souhaitable

DURÉE

2 jours

PÉDAGOGIE

- Animation participative et par l'expérimentation, basée sur les attentes des stagiaires et les principes de l'andragogie.

- Explications théoriques soutenues par un diaporama suivi d'exercices progressifs.

- Des exercices de réappropriation, proposés au début de chaque séance permettent aux stagiaires d'évaluer leurs connaissances tout au long de la formation.

- Études de cas concrets et mise en situation (simulation).

- Fiches pratiques

- Plan de développement personnel en fin de session

Modalités de suivi et d'évaluation :

- Évaluation réalisée à l'issue de chaque séance afin de déterminer la progression et les axes d'amélioration

- Questionnaire d'évaluation des notions abordées à l'issue de la formation, bilan de la formation et grille d'évaluation des acquis

- Grille d'évaluation des compétences acquises à l'issue de la formation

- Attestation de fin de formation remise à chaque stagiaire mentionnant les résultats de l'évaluation de l'atteinte des objectifs de la formation

- Émargements des stagiaires par demi-journée et questionnaire de satisfaction

L'OBJECTIF GÉNÉRAL EST QUE LES PARTICIPANTS SACHENT ANTICIPER ET GÉRER LES CONFLITS.

Il n'est pas toujours simple de gérer une situation de conflit au travail. Cette situation peut impacter notre efficacité professionnelle, et c'est la raison pour laquelle il est important de savoir prendre du recul afin d'analyser la situation. Pourtant, les désaccords sont inévitables et sont aussi des facteurs de progrès.

LES AVANTAGES

- Mieux appréhender la gestion des conflits dans un environnement professionnel
- Comprendre les raisons à l'origine de ces conflits, de pouvoir les analyser et de prendre les décisions et actions adéquates dans le respect des collaborateurs et / ou des collègues
- L'analyse des outils pour décrypter les comportements symptomatiques des conflits
- Les différents outils pour décoder un type de tension
- La compréhension de son périmètre d'action afin de pouvoir gérer ce différend
- Les techniques et méthodes d'intervention pour la résolution d'un contentieux
- La mise en pratique afin de comprendre différentes situations potentiellement conflictuelles

LE PROGRAMME

I. LES ESSENTIELS DE LA COMMUNICATION :

1. Communication positive et reformulation
2. La PNL
 - Le verbal, le non-verbal et le para-verbal
 - La communication non-verbale
 - La posture et la bulle d'intimité
 - Ces petits signes qui nous trahissent :
Les mains, Les yeux, Les micro-démangeaisons

II. LES NIVEAUX DE COMMUNICATION ET LES ETATS DU MOI

- Les postures Parent/Adulte/Enfant
- Les interactions et exemples

III. IDENTIFIER LES RAISONS DU CONFLIT

- Les différents cycles
- Les besoins

IV. AGIR LÀ OÙ C'EST NÉCESSAIRE ET QUAND C'EST OPPORTUN

- La zone d'influence
- Les étapes du changement
- Le deuil

V. COMMUNIQUER DIFFÉREMMENT

- L'équilibre entre la Raison et les Émotions
- Les jeux dramatiques

VI. COMMENT RÉGLER VOTRE CONFLIT

- Cas pratique