



GESTION DES CONFLITS ET COMMUNICATION EFFICACE

INTER/INTRA

OBJECTIFS

- Faciliter les relations interpersonnelles entre des personnalités différentes
- Comprendre les origines des désaccords (nature et intensité)
- Prévenir et gérer les situations relationnelles difficiles

PROGRAMME

- Définition et processus de gestion de conflit
- Les styles de gestion de conflit
- Les transactions coopératives et les catalyseurs : question, écoute active, empathie, synchronisation, congruence, décodage du langage corporel
- Sources de conflits interpersonnels
- Les jeux psychologiques

- Une stratégie relationnelle gagnante avec les 7 étapes de la communication en cas de désaccord
- Imaginer votre réussite
- Découvrir les 6 différents types de mécommunication d'après le modèle PCM*
- Explorer les profils de préférences à partir des 6 profils
- Interagir selon les différents profils (le mien et celui des autres)
- S'entraîner à être en écoute active, empathie, assertif, questionner et donner un feedback correctif

- Respecter et comprendre les émotions et les sentiments positifs et négatifs, pour mieux les gérer et sortir des « jeux psychologiques »
- L'importance du langage non verbal dans le processus de négociation
- Encourager une cohabitation positive et constructive
- Les 6 étapes du processus de gestion du conflit
- Exploration des comportements gestuels et para-verbaux qui renforcent ou affaiblissent la crédibilité
- La posture pour gérer un conflit (calme, implication sans personnaliser le désaccord)

PUBLIC CONCERNE

Cadre, responsable de PME, de projet, d'association, RH. . .

Toute personne confrontée à des situations conflictuelles et souhaitant améliorer son impact

PEDAGOGIE DE FORMATION

- Pédagogie active : Identification et analyse des situations réelles
- Développement des apports théoriques à partir des besoins des participants
- Auto-diagnostic de son comportement privilégié en situations conflictuelles
- Apports de l'animateur lors des debriefing de mises en situation
- Les mises en situation sont conçues à partir des problématiques des participants, afin qu'ils puissent s'approprier le nouveau savoir-être et savoir-faire développé lors de la formation

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 personnes au maximum

DUREE
14 heures

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

