

COMMUNICATION - GESTION DES CONFLITS

3 JOURS – 21 HEURES

But de la formation	<p>Objectifs : Bien utiliser les outils de communication Créer un impact positif Susciter la confiance durablement Optimiser ses relations avec ses interlocuteurs Prévenir et gérer les conflits</p>
Pré-Requis	<p>À l'issue de cette formation, vous serez en capacité de : Gagner en aisance pour communiquer en toute situation</p>
Type de public	<p>Ne nécessite pas de pré requis spécifique</p>
Effectif	<p>Tout public</p>
Date & lieu de formation	<p>De 1 à 8 participants L'effectif peut, en accord avec l'entreprise être modifié</p>
Accessibilité aux personnes handicapées	<p>A définir avec le client</p> <p>Si la formation a lieu chez le client : il faudra préciser si votre salle de formation est accessible aux personnes handicapées Si la formation a lieu en dehors de chez le client : il faudra me contacter en cas de besoin d'accessibilité pour un participant. Dans ce cas, la formation aura lieu dans un local adapté. (par exemple : location de salle dans un hôtel ou centre d'affaire).</p>
Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation	<p>Feuilles de présence. Questions écrites (QCM) Quiz, simulation, mise en situation, exercices du formateur et exercices créés par le stagiaires sur proposition de thématique du formateur.</p>
Délai d'accès	<p>Formulaires d'évaluation de la formation. Modalités selon pré requis et aucun délai</p>
Méthodes et outils pédagogiques	<p>Les moyens pédagogiques sont adaptés à chaque formation et aux besoins des clients.</p> <p>La formation est co-construite avec le client, sur la base du programme de formation initial. Cette démarche de co-construction se fait au travers d'un entretien de cadrage au cours d'une rencontre ou par téléphone. L'entretien de cadrage donne lieu à un enregistrement utilisé pour vérifier l'adaptation des moyens pédagogiques à la formation et aux besoins du client.</p> <p>Les moyens pédagogiques utilisés pour adapter les formations peuvent être :</p> <p>Des apports théoriques, des exercices pratiques d'application des outils vus pendant la formation, des partages d'expériences, des présentations d'exemples concrets de mise en œuvre, des supports de formation, des supports d'exercices fournis en formation, des mises en situation.</p>

Les moyens techniques nécessaires demandés sont : vidéo projecteur, paper board ou tableau blanc, feutres effaçables de couleurs, tables disposées en U et chaises, ou chaises disposées en cercle sans table.

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.

L'organisme désigne un référent pédagogique et un référent handicap.

Formalisation à l'issue de la formation

Une attestation de formation sera transmise.

Un support de cours version papier ou numérique sera remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation

PROGRAMME

S'approprier les ressorts de la communication

- Le mécanisme émetteur-récepteur
 - Les filtres de perceptions
 - Importance du verbal et du non verbal
 - Bien utiliser l'écoute, les questions, la reformulation
 - Distinguer Faits, Opinions, Sentiments
 - Développer l'écoute active
-

Avoir un impact positif et durable

- Impact de la première impression
 - Établir sa posture et son exemplarité
 - Choisir la bonne attitude face aux différentes situations
 - Être en phase avec son image et sa personnalité
 - Susciter la confiance
-

Savoir interagir en toutes circonstances

- Savoir poser un cadre et le faire respecter
 - Savoir utiliser les clés de l'empathie
 - Savoir faire une demande
 - Savoir dire non avec tact et assurance
 - Recevoir et faire une critique constructive
 - Savoir utiliser les amortisseurs de la relation
-

Gérer les situations difficiles

- Identifier les couts d'un conflit mal mené
 - Initier les cercles vertueux d'un conflit bien mené
 - Savoir anticiper les conflits et gérer les émotions
 - Détecter les jeux conflictuels
 - Savoir recadrer avec sérénité et fermeté
 - Savoir éviter l'escalade et apaiser
 - Savoir explorer les besoins
 - Tenir un échange cordial et solide
 - Trouver des solutions constructives
-