

INTITULE	GESTION DES CONFLITS – COMMUNIQUER AVEC DES PERSONNALITES DIFFICILES
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none">➤ Amener le stagiaire à prendre du recul dans les situations conflictuelles➤ Anticiper la réaction de son environnement par la détection des messages de communication➤ Comprendre le mécanisme de la communication, les différents canaux existants et mettre en place celui sur lequel le stagiaire se sent concerné et capable de gérer à terme.➤ Maîtriser le contexte et aboutir à une qualité de travail optimale.
PRE REQUIS	Aucun Compréhension de la langue française
PUBLIC CONCERNE	Tous salariés amenés à travailler dans un contexte stressant, conflictuel ou à pression, en relation avec des collègues, un public... Tous types de situation vécue en contact avec un environnement amenant de l'agressivité
MOYEN D'ENCADREMENT DE LA FORMATION	Consultante Formatrice
DUREE	3 Jours en discontinu
LIEU	En entreprise ou en centre
MOYENS PEDAGOGIQUES	Pédagogie utilisée et Rythme pédagogique : Théorie et cas pratiques, simulation, cas concrets et exercices pratiques Livret pédagogique remis à chaque stagiaire Diaporama exposé par vidéo projection Paper bord
EFFECTIVITE DE LA FORMATION	Emargements
MODALITES D'EVALUATION	Attestation de stage

PROGRAMME

LES DIFFERENTS TYPES DE COMMUNICATION

- Communication écrite, orale
- Communication non verbale, la gestuelle
- L'importance de la communication dans l'entretien (atouts et enjeux)

LES CONFLITS ISSUS DE LA COMMUNICATION

- Naissance d'un conflit
- Gestion de soi et de ses émotions pendant le conflit
- Et après...
- L'anticipation

LES 7 RAISONS D'UNE COMMUNICATION DIFFICILE

- « le problème vient des autres... »
- « chacun fonctionne selon son propre modèle du monde... »
- nos représentations
- nos valeurs et notre culture
- l'analyse des situations
- l'auto estimation, la perception de soi et des autres

ETUDE DES SITUATIONS PARTICULIERES (chaque situation a une partie théorique et une partie pratique, avec scission du groupe en 2 pour faciliter le travail individuel à fournir)

- Mener un entretien hiérarchique difficile
- Faire une critique en situation de conflit
- Gérer la pression et savoir dire non
- Donner un ordre sans statut d'autorité
- Travailler avec une personnalité difficile
- Faire adhérer son équipe à une décision de la direction
- Négocier et gérer un désaccord
- Gérer un conflit collectif
- Communiquer à son environnement en situation conflictuelle.

SIMULATIONS

- Des cas pratiques seront abordés sur au moins les problématiques de communication
- (au moins 2 cas concrets par thème)