

www.magnetic-formation.com

❖ Objectif :

Comprendre les mécanismes des conflits pour agir plus efficacement - Savoir gérer, anticiper les conflits pour éviter tout passage durable en énergie négative - Savoir intervenir en cas de conflit - Acquérir les attitudes appropriées face à l'agressivité, la manipulation, la passivité pour mieux les gérer

❖ Profil du participant :

Toute personne vivant des situations de conflit ou souhaitant intervenir dans la résolution de conflit au sein de cadre professionnel

❖ Pré requis :

Connaître les bases de la communication ou avoir suivi la formation « Mieux communiquer »

❖ Durée :

3 jours

❖ Dates :

Consultez notre site web :

www.magnetic-formation.com

❖ Documents remis :

Support pédagogique et attestation de stage à chaque participant

Synthèse des évaluations de fin de formation aux entreprises.

Contenu pédagogique

S'exprimer, communiquer

Le schéma de la communication - Les différentes composantes de la communication : message, code, référent, canaux sensoriels, principes d'interactivité et de synchronisation - Identifier les caractères de chacun en situation de communication interactive - Transmettre correctement un message.

Situations de conflit

Repérer les situations de conflit - Analyser les critères communs, les contextes - Les objets de conflits.

Affirmation de soi

Les principes d'assertivité au regard de la fuite, de la manipulation ou de l'agressivité - Les droits et devoirs de chacun, limites - L'expression des sentiments.

Situation d'entretien et de négociation

Déterminer un objectif réaliste - S'adapter à l'autre - Adopter un comportement positif - Techniques du questionnement, de la reformulation et de la synchronisation - Déterminer et respecter un cadre de négociation - Aboutir à une solution « gagnant/gagnant ».

Situation de groupe

Techniques de communication adaptées à un groupe d'individus de personnalités ou de niveaux différents - Utilisation des différents canaux sensoriels - Objectifs et enjeux - Rôle de chacun.

Recherche créative pour alimenter la réflexion sur les solutions envisageables en cas de violence : acquisition de méthodes de créativité seul, à deux, en groupe.

Quelles sont les mesures à prendre dès maintenant : décisions, résolutions pour améliorer les conditions de travail ultérieures.

Méthode pédagogique

Toute la formation repose sur des exercices concrets, tests, analyses de situations permettant la découverte et l'acquisition rapide des apports théoriques.

L'expérience des stagiaires est prise en compte en particulier pour la mise en place de situations de simulation d'entretiens de négociation ou de réunion, pour l'affirmation de soi.

Mises en situation par jeux de rôles, travaux de réflexion et de créativité en groupe.

Utilisation de la vidéo et du rétroprojecteur.