



PROGRAMME DE FORMATION

Communication : Gestion des conflits



SAS IQEDEM FORMATION

36 rue de Ponthieu

Tel : 01 71 18 14 28 - E-mail : formation@iqedm.fr

SIRET 91438431800012 - NDA 11756547275

TVA FR 47914384318 Numéro d'activité : 117 565 472 75

MODALITES

Les conflits font partie intégrante de la vie d'une équipe. Face au conflit, le manager démuni laisse souvent la situation se dégrader et provoque ainsi une perte d'efficacité dans son équipe. Cette formation lui permet de face à ces situations difficiles tout en préservant la relation.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Identifier les enjeux et cerner sa marge de manœuvre.
- Définir ses priorités.
- Renforcer son écoute active.
- Améliorer sa relation au sein de ses équipes.
- S'affirmer sans agressivité.
- Comprendre les comportements de ses interlocuteurs et s'y adapter.

PUBLIC CONCERNE

- Manager
- Chef de projet

PRE-REQUIS

Aucun prérequis demandé pour accéder à cette formation

DUREE

14 heures (2 jours)

DELAI D'ACCES

Le délai d'accès est de 15 jours.



Accueil des personnes en situation de handicap : Le centre de formation est entouré d'un réseau de partenaires pour accueillir au mieux les personnes en situation d'handicap.

MODALITÉS

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

SUPPORT DE FORMATION :

Un support pédagogique numérique est remis à chaque participant (présentations PowerPoint, fiches mémo, exercices corrigés, raccourcis clavier essentiels).

POSTES INFORMATIQUES INDIVIDUELS :

Chaque apprenant dispose d'un poste prêt à recevoir l'installation de différents outils et applications.

MÉTHODES ACTIVES :

Alternance de séquences théoriques et d'exercices pratiques. Études de cas réels pour une mise en situation concrète.

ENCADREMENT :

Formateur expert en communication, assurant un accompagnement personnalisé selon le niveau de chaque participant.

MOYENS D'ÉVALUATION

À l'issue de chaque formation, les participants sont invités à compléter un questionnaire d'évaluation composé de 6 questions. Cette évaluation vise à mesurer la compréhension des contenus abordés. Par ailleurs, une évaluation à chaud est également proposée en fin de session afin de recueillir les impressions des apprenants sur la qualité de la formation et l'atteinte des objectifs pédagogiques.

MOYENS D'ENCADREMENT

- Référent pédagogique : Monsieur TOUITOU

Un formateur expert assurera le déroulé complet de la formation.

CONTENU

FAIRE FACE AUX SITUATIONS OÙ LA PAROLE EST DIFFICILE

- Identifier et analyser vos situations difficiles.
- Distinguer les faits, les opinions et les émotions.
- Comprendre ce qui se joue pour soi.
- Identifier les enjeux et cerner sa marge de manœuvre.
- Trouver des options pour rétablir la coopération.

Atelier Diagnostic individuel d'identification des situations de communication difficiles rencontrées dans son contexte professionnel.

LES POUVOIRS DU LANGAGE, LE LANGAGE DU POUVOIR

- Comprendre ce que les mots disent et ne disent pas.
- Creuser le besoin de son interlocuteur.
- Faire préciser pour comprendre le point de vue de l'autre, se taire jusqu'au bout.
- Choisir la bonne technique de reformulation.
- Passer du langage réactif au langage proactif.
- Renforcer son sens de la répartie.

Atelier en sous-groupe pour élargir son champ lexical, développer son écoute, reformuler.

ADOPTER LES COMPORTEMENTS EFFICACES

- Repérer vos différents registres de communication.
- Formuler une demande.
- Dire NON.
- Faire une critique et la recevoir.
- Reconnaître les côtés positifs d'une personne même en situation de tension : jouer l'option "d'abord d'accord...".
- Déjouer les jeux psychologiques et démasquer les joueurs dans une relation constructive.

Mise en situation pour s'approprier les méthodologies : s'entraîner à dire "NON" ; utiliser un langage proactif ; développer une écoute active.