

Objectif

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Développer ses capacités personnelles à communiquer efficacement,
- Intégrer les mécanismes indispensables à la transmission d'un message pédagogique,
- Prévenir et/ou gérer des situations conflictuelles internes et externes.

Participant

Toute personne confrontée à des situations conflictuelles, souhaitant améliorer ses relations de travail et mieux communiquer au quotidien.

Prérequis

Toute personne souhaitant améliorer sa communication et la gestion des conflits

Programme

1 JOUR

- **Maitriser la communication orale (2h)**

Découvrir les principes fondamentaux de la communication

En quoi la communication parfaite est difficile et comment l'améliorer ?
L'importance du langage non-verbal dans la relation.
Connaître ses propres cadres de référence et identifier ceux de ses interlocuteurs.

Ecouter activement et s'exprimer efficacement

Décoder les structures de son langage et celles de ses interlocuteurs.
Identifier les structures de pensée et les modes de communication de chacun.
Ecouter activement.
Traiter l'information en adoptant un langage précis et en faisant préciser les messages reçus. Comment formuler et quoi reformuler ?

Observer activement

Repérer et identifier les signaux visuels et les comportements de ses interlocuteurs. Constaté sans juger ni interpréter et agir en conséquence.
Savoir se distancier et s'adapter.

Maîtriser son agressivité et celle de son entourage

Déjouer les pièges de l'agressivité verbale et non verbale. Découvrir l'efficacité de la flexibilité et l'adopter.

- **Les techniques pédagogiques dans la formation (1h30)**

La préparation d'une formation

L'organisation d'une formation.

L'identification des prérequis (entreprise et participants).

La définition de l'objectif pédagogique et les différentes méthodes pédagogiques (savoir, savoir-faire, savoir-être).

L'élaboration d'un contenu de formation.

La notion d'empathie : facteur déterminant dans une démarche pédagogique.

L'animation d'une formation

Les séquences de démarrage d'une formation. L'évaluation de la session de formation.

La gestion de son temps de formation

Communication verbale et non-verbale (l'articulation, le débit, la gestuelle et les déplacements...).

Les notions de fond et de forme : les notions de directivité de forme, non-directivité de fond.

Quelles méthodes de travail choisir (méthode pédagogique) ? Quel cadre de communication mettre en place ?

Les différents profils de participants

- **La gestion des conflits (3h30)**

Identifier et analyser les différents conflits et tensions rencontrés par les participants

Conflits relationnels ou portant sur des principes ou des valeurs, sur des modalités, des désaccords/la structure/la personne...

Connaître les différents types de conflit et la méthodologie à développer

Les conflits larvés

Comment les détecter ?

Comment les gérer avant qu'ils ne dégénèrent ?

Les conflits ouverts

Comment aborder le problème avec les acteurs du conflit ?

Comment écouter la version de l'autre ou des autres et créer un climat positif ?

Comment conduire la négociation et/ou la médiation ?

Comment préserver l'avenir des relations futures et construire des solutions « acceptables » par tous ?

Développer une attitude relationnelle constructive

- Prendre du recul et dédramatiser
- Savoir faire la part de l'émotif et des éléments rationnels du conflit
- Limiter ses réactions inefficaces
- Surmonter les a priori
- Ecouter le grief
- Gérer la situation avec les outils de « l'Assertiveness »
- Utiliser une argumentation adaptée
- Ramener son interlocuteur dans une disposition de résolution positive Savoir créer des ouvertures et préparer la suite

COMPETENCES VISEES

- Savoir identifier les différents types de conflits
- Anticipation des futurs différends

Le + Pédagogique

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences.
Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

Rôle Formateur

Le formateur est attentif à ce que chaque participant s'approprie méthodes et outils. Il pratique un accompagnement comportemental personnalisé à chaque apprenant par des méthodes d'écoute et de questionnement.

Point fort

Chaque participant recevra avant le stage un document sur lequel il précisera ses attentes. Ce document permettra au formateur d'orienter la formation en fonction des objectifs de chacun.