



GESTION DES CONFLITS

Communication et relations interpersonnelles

- Programme de Formation -

Objectifs pédagogiques

Comprendre les mécanismes de base de la communication et du conflit
Connaître les comportements efficaces lors d'une situation d'accueil difficile
Prévenir et gérer le conflit grâce à l'Analyse Transactionnelle
Savoir sortir des conflits et développer des relations constructives
S'affirmer dans ses relations professionnelles
Acquérir des méthodes efficaces de prévention – compréhension – gestion du conflit

Contenu

Le dialogue et la communication / Présentation et définition Agir sur le malentendu
Ecouter, interrompre ou concéder / La communication non verbale
Le fonctionnement optimal de / la relation Le conflit
Mécanismes du conflit / Le conflit est-il toujours négatif ? Les différents types de conflits
Principales causes et éléments déclencheurs de conflits / Comprendre les conflits et développer des relations constructives
Gérer les conflits à l'aide de l'Analyse Transactionnelle / Présentation de la méthode d'Analyse Transactionnelle
Mieux se connaître pour anticiper ses réactions / Qu'est-ce que le stress ? - Savoir gérer ses émotions
Sortir du conflit et le prévenir / Développer son assertivité
Le questionnement ouvert ou fermé / La reformulation
La méthode DESC de résolution des conflits / Les principes de la communication non violente de Marshal Rosenberg

Méthodes pédagogiques

Méthodes actives et participatives : alternance entre présentation sur vidéo projecteur et exercices pratiques
Présentation d'outils pouvant être utilisés après ajustement en fonction des spécificités des entreprises

Evaluation et validation de la formation

Reformulation des points abordés tout au long de la formation, Etude de cas
Remise d'une attestation de stage

Informations pratiques

Public : DRH, RRH, Encadrement, Chargé de sécurité, infirmier(ière), toute personne en charge des questions de santé au travail
Prérequis : Aucun
Durée : 2 jours, soit 14 heures
Formation en inter ou intra-entreprise
Dates et Lieu : à définir
Nombre de participants : 5 personnes au maximum