

Mieux gérer des situations conflictuelles

Communication et positionnement en milieu professionnel

■ Objectifs

- Savoir mieux gérer des situations conflictuelles
- Mieux se connaître et se maîtriser
- Avoir un impact positif sur le comportement de l'autre

■ Programme détaillé

Jour 1 :

- La différence entre désaccord, conflit, colère, agressivité, violence.
- La relation à l'autre, prises de conscience
- Maîtriser son stress, apprendre à gérer ses émotions
- Les positions de vie
- La communication en situation difficile
- Eviter l'impact négatif de la communication non-verbale
- L'écoute active
- La reformulation, baguette magique

Jour 2 :

- La prise de recul
- La maîtrise de soi-même
- La communication en situation difficile
- Le fond et la forme
- L'assertivité
- Analyse des méthodes pour résoudre des conflits et des situations difficiles
- Face à la critique et les insultes
- Le test des 3 passoires
- La recette « quoi faire en cas de conflit »
- La confiance en soi
- Préparation de l'intersession

Jour 3 :

- Retour sur l'intersession et reprise des jours 1 et 2
- L'art de protester et de refuser
- Jeu pédagogique de situation conflictuelle
- 2 Etudes de cas et mises en situation pratique
- Evaluation

■ Les plus de la formation

- Pédagogie active : démonstration, pratique et théorie pour une intégration durable des changements de comportement, de positionnement et des méthodes de communication et du relationnel
- Les échanges et les exercices en groupe et en sous-groupe permettront d'approfondir les sujets et de les traduire en situations vécues individuellement. Dans le cadre de la formation, cette approche de la personne fait appel à un processus de prise de conscience de ses facultés et de ses ressources physiques, mentales, émotionnelles et affectives
- Effectif : minimum 8 participants, maximum 12 participants.

Mieux gérer des situations conflictuelles

Communication et positionnement en milieu professionnel

■ Le formateur : Frank Distelbrink

Consultant en relations interpersonnelles en Collectivités et en Entreprise
Formateur en communication et relations humaines
Diplôme de Médiateur (Médiateurs Associés)
Certifié Coach professionnel

■ Les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Un questionnaire est envoyé aux stagiaires en amont de la formation pour avoir plus de précision sur leurs attentes et leur profil. Ce questionnaire permet ainsi au formateur d'adapter son contenu pédagogique au plus proche des besoins des stagiaires.

Un membre de Graine d'école assure l'accueil des participants et est garant du bon déroulement de la formation. Il assure l'émargement des stagiaires.

Le formateur privilégie une pédagogie active pour favoriser l'acquisition de savoir-faire et pour favoriser la reproduction des exercices enseignés durant la formation.

Le formateur utilise des outils pédagogiques diversifiés : jeux collectifs, du brainstorming et métaplan, des vidéos, des puzzles, des autodiagnostic, des images, histoires et devinettes, des exercices 'papier' et 'en live', théâtre. Un support papier est fourni durant la formation pour les exercices. Un support numérique est remis à la fin de la formation avec des contenus pédagogiques ainsi qu'une bibliographie.

La gestion administrative est assurée par la salariée de Graine d'école : elle est le contact principal des stagiaires en amont et en aval de la formation. Elle transfère à la formatrice toutes les questions concernant le contenu pédagogique.

La formation a lieu dans une salle chauffée qui permet de s'adapter à l'alternance des rythmes de formation entre pratique et théorique. Des sanitaires se situent à proximité. Une salle repas est toute équipée afin de favoriser des pauses déjeuner agréables. Les repas ne sont pas inclus dans la formation. La salle de formation située en pleine nature, ne donne pas accès à des lieux de restauration ou commerces.

■ Les moyens d'évaluation

Après chaque activité, et pour faire le lien avec l'activité suivante, un temps d'expression personnelle est proposé. L'intersession d'un mois permet de s'entraîner avec les outils. Le tour de parole au début de la troisième journée est un moment important d'intégration et de préparation pour les mises en situation qui monteront l'évolution des participants. La formation sera clôturée par jeu des acquis de connaissance et une évaluation à chaud.

■ Public

Aucun pré-requis n'est demandé pour cette formation

Tout professionnel souhaitant faire évoluer ses compétences sur la relation à l'autre et spécifiquement dans des situations conflictuelles.

Toute personne intéressée.

■ Informations générales

3 jours soit 21 heures : 9h-12h30/14h-17h30

Dates en 2018 : 12, 13 Avril et 25 Mai

Lieu : Longes (69)

Tarifs :

Adhérent : 150€

Particulier non-adhérent : 195€

«Petites structures» : 300€

Prise en charge professionnelle : 480€