

S'affirmer et gérer les conflits

Avant propos

Au-delà du développement de son habileté relationnelle, il est important de s'affirmer avec justesse en contexte professionnel, tant pour s'adapter aux situations complexes que pour utiliser son intelligence émotionnelle comme moyen de résolution de conflits.

Objectifs de la formation

Développer confiance en soi et assertivité.
Gagner en efficacité dans la gestion des conflits.
S'affirmer avec justesse en situation professionnelle.

Niveau requis / Public visé

Prérequis : Aucun

Public visé : Toute personne confrontée à des situations de conflit : avec ses collaborateurs, ses clients ou d'autres partenaires.

Programme

L'importance du non verbal dans la communication

Les bases de la communication non verbale
Passer de l'observation à la calibration
Développer son sens de l'observation Identifier les points d'observation de son Interlocuteur
Notions de morphopsychologie
Apprendre à donner et à recevoir du feed-back

Analyser sa perception de soi à soi, de soi à l'autre et de l'autre à soi

Comprendre la naissance d'un conflit et son fonctionnement
Développer une communication positive
Désamorcer les comportements agressifs
Réussir l'entrée en relation avec l'autre

Développement de sa communication non verbale

Prendre conscience de l'importance des sentiments et des émotions dans la communication non verbale

Reconnaître ses atouts, ses modes d'expression non verbaux et les valoriser
Le Jeu du Passeur

Apport théoriques et méthodologiques issus de la synergologie

– outils de communication, d'analyse et d'adaptation de ses comportements dans la relation à soi et à l'autre
Entraînements progressifs pour l'intégration des outils de communication non verbaux
– travail en trinôme (guide, sujet, observateur)

Moyens pédagogiques

Formateur

Consultant expérimenté en communication

Méthode

Exercices et entraînements dans les différentes situations professionnelles des participants
Développement personnel de sa propre communication non verbale
Support de cours remis à chaque participant

Moyens pédagogiques

Supports d'animation pédagogique standardisés, utilisés en vidéo-projection. Installations en centre de formation : salle de cours, tables, chaises, mur clair pour la projection, tableau papier ou effaçable.

En cas de formation intra-entreprise, des installations équivalentes doivent être mises à disposition par l'employeur des stagiaires.

Moyens techniques

Ordinateurs, Wifi, imprimante multifonctions, vidéoprojecteur, Ecran, PaperBoard, support de formation.

Moyens d'évaluation

Le formateur évalue les acquis du stagiaire (savoirs et savoir-faire) au moyen de questionnement oral et reformulations des apprenants. ? Une attestation de fin de formation est remise au stagiaire à l'issue de la formation, précisant si les objectifs sont atteints ou non, ou en cours d'acquisition.

Moyens d'encadrement

Evocom-consulting est en portage salarial par la société SKALIS 28 rue de Londres 75009 Paris. SIRET : 50244846700048 déclaré à la DIRECCTE - La Déclaration d'Activité est enregistrée sous le n° 11.75.53720.75 auprès de la préfecture de Région de Ile de France.

Durée

1 jours (7h)

1^{er} : 09H00 à 12H30 et de 13H30 à 17H00 (7 heures)