

# RENFORCER LES COMPETENCES RELATIONNELLES – Prévenir et gérer les conflits



## Objectifs de la formation

- Mieux se connaître et développer sa capacité à communiquer avec différentes personnalités et cultures,
- Comprendre les émotions, les facteurs de stress et apprendre à les gérer,
- Apprendre à agir avec flexibilité pour atteindre ses objectifs dans un cadre gagnant/gagnant,
- Comprendre la situation, les enjeux, et réagir de façon adaptée en fonction du contexte,
- Identifier et gérer les situations conflictuelles dans le but de progresser



## Public

- Tout public, adaptation en fonction du contexte

## Prérequis

- Aucun prérequis

## Moyens pédagogiques et techniques

### Moyens pédagogiques

- Alternance d'apports conceptuels et d'applications concrètes,
- Analyse de situation et définition d'objectifs personnels et collectifs,
- Analyses de cas et échanges de pratiques,
- Tests d'autoévaluation,
- Jeux de rôles et travail en sous-groupes,
- Apport et utilisation d'outils méthodologiques pratiques et adaptés au contexte,
- Plan de progrès personnel.

### Moyens techniques

- Salle spacieuse, permettant l'affichage si possible,
- Vidéoprojecteur et écran et/ou tableau blanc,
- Deux paperboard

## PROGRAMME

### Mieux se connaître et comprendre ses interlocuteurs

- Comprendre les processus mentaux et les préférences cérébrales,
- Identifier le rapport que nous entretenons avec nous-même et notre impact dans le système relationnel, les positions de vie, les croyances, les préjugés,
- Comprendre le mode de fonctionnement de son interlocuteur, se familiariser avec différentes stratégies de motivation et d'action,

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°43250229225. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

- Installer une relation positive, respectueuse et la maintenir,
- L'importance du langage non verbal et verbal,
- Savoir écouter, reformuler, poser les bonnes questions.

### Maîtrise de soi et gestion du stress

- Comprendre et savoir gérer les émotions,
- Comprendre les besoins fondamentaux, individuels et en équipe,
- Résoudre les situations difficiles avec la communication non violente,
- Identifier et agir sur ses propres facteurs de stress,
- Acquérir des techniques simples et efficaces de gestion des émotions et du stress, chez soi et chez son interlocuteur.

### Connaître et atteindre son objectif

- Les critères d'un objectif bien formulé et motivant,
- Expérimenter différentes positions de perception pour mieux s'adapter à ses interlocuteurs (négocier, motiver, convaincre, animer, prendre la parole...),
- Se préparer efficacement à un échange en fonction de l'enjeu,
- Viser une issue gagnante pour soi, l'autre, le système.

### Développer sa flexibilité comportementale dans une attitude orientée solutions

- Repérer et gérer les différents et les situations conflictuelles,
- Savoir formuler/recevoir une demande, un refus, des consignes,
- Poser un cadre de fonctionnement permettant de réguler les échanges intra et interservices,
- Donner un retour d'information, recadrer de manière constructive et valorisante,
- Utiliser efficacement les différents supports et mode de communication.



#### Dates

A définir

#### Durée

3 jours

#### Lieu

MULHOUSE



#### Intervenant

Evelyne POIROT

#### Compétences

- Coach professionnel certifiée,
- Formée à diverses approches du développement relationnel, Process Communication, PNL,
- Analyse Transactionnelle et communication non violente,
- Spécialiste de l'amélioration continue en entreprise,
- Expérience opérationnelle du management dans divers secteurs d'activité, service et industrie, dans un environnement multiculturel





## Evaluation des résultats de la formation

- Feuille d'émargement
- Attestation de présence
- Fiche d'évaluation à chaud de la formation
- Attestation de fin de formation avec évaluation du niveau d'acquisition des objectifs de la formation, sous forme d'auto-évaluation
- Modalités d'évaluation des connaissances acquises, en cours et/ou en fin de formation :
  - Plan de progrès personnalisée et formalisé dès le début de la formation avec
    - Grille et tests d'autoévaluation et définition des objectifs personnels et collectifs,
    - Grilles d'intégration des connaissances tout au long de la formation,
    - Les actions concrètes posées au terme de la formation

Contact : [cs@vehiculedefutur.com](mailto:cs@vehiculedefutur.com)

