

PROGRAMME DE FORMATION

« Gestion des conflits »

Durée

- De 1 à 2 jours

Public

- Ensemble du personnel de rayon
- Groupe de 12 personnes maximum

Objectifs

A l'issue de la formation, le personnel aura approfondi la connaissance de soi, améliorer sa capacité à captiver et convaincre son auditoire. Sera capable d'amener ses équipes à atteindre les objectifs fixés à travers des techniques et stratégies de communication, de décisions, de motivations et de coaching.

Le Programme

MODULE 1 : PORTRAIT ROBOT DU CONFLIT

- Fiche de travail – Exercices d'auto-évaluation
- Simulation d'entretien - Débriefing
- Qu'est-ce que le conflit
- Les différents types de conflits
- Les causes et les conséquences
- Le conflit est-il inévitable
- Pourquoi entrons-nous en conflit ?
- Conflit de besoins, de valeurs, de rôles
- Phases d'évolution du conflit
- Pourquoi le conflit nous fait-il peur ?

MODULE 2 : FONCTIONNEMENT DE LA COMMUNICATION – REGLES D’OR

- La communication en situation de conflit
- Les erreurs de communication face au conflit
- Triangle dramatique de Karpman, comment l’éviter ?
- Les 3 règles d’or de la communication en situation de conflit
- Comprendre sa colère
- La communication non violente en 4 étapes
- Les attitudes qui viennent contrer la communication non violente.

Pré-Requis et conditions de réussite :

Une 1^{ère} expérience de manager de rayon optimisera les acquis.

Méthode Pédagogique – Moyens Pédagogiques

- Echange thématique des expériences, des pratiques et des représentations des participants visant à mettre à jour les synergies et à nourrir des réflexions consensuelles,
- Apport d’outils, de process et de sources documentaires,
- Réflexion sur l’appropriation des apports.

Modalités d’Evaluation (à chaud)

- Auto-évaluation

Tarif

- Sur devis– sur site toute France
- Tarif autre lieu : nous consulter

Cette formation est ouverte aux personnes en situation de handicap - Nous contacter pour tout renseignement