

## PUBLIC

Tout manager désirant sortir des conflits et optimiser sa capacité à réagir face aux situations délicates et aux personnalités difficiles.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Professionaliser ses échanges afin de prévenir et de désamorcer les conflits.

À l'issue de ce stage, le participant sera capable de :

- Acquérir les outils pour désamorcer une agression verbale.
- Anticiper, comprendre, les situations de mécontentement, d'incompréhension.
- Prendre de la distance par rapport à la situation en gérant son stress et ses émotions.
- Résoudre à chaud un problème en préservant l'échange par une attitude assertive grâce aux techniques d'improvisations théâtrales.

## MÉTHODES D'ÉVALUATIONS

- Entretien téléphonique avant la formation et recueil des attentes par écrit.
- Évaluation au début de la formation, à mi-parcours (orale) et en fin de formation à chaud (oral, écrit).
- Suivi de la formatrice après évaluation à 3 /6 mois.

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES / RESSOURCES

La méthode d'intervention reposera sur une pédagogie interactive et personnalisée. Elle consiste en une alternance :

- D'apports théoriques et test.
- D'exercices, de jeux de rôles pédagogiques afin de favoriser l'action.
- Mises en situation, réflexions collectives et individuelles et débriefings personnalisés.
- La formatrice élaborera des scénarios mettant en scène un ou plusieurs participants afin d'analyser les pratiques, le comportement et les outils utilisés lors de la formation.
- La vidéo pourra être remise à chaque participant.
- Les outils utilisés seront : L'écoute active, la P.N.L, l'A.T, les techniques issues du jeu de l'acteur.
- Le matériel utilisé : Vidéoprojecteur, caméra, ordinateur, paperboard.
- Un support de cours sera remis à chaque participant.

## MODALITÉS DE LA FORMATION

**Durée** : 2 jours (14 heures) / **Effectif** : 6 à 8 participants

**Formule intra entreprise** : Prise en charge par votre OPCO ou dans le cadre de votre plan de développement des compétences / **Coût** : Selon formule

**Lieu** : Théâtre Divadlo ou dans vos locaux professionnels / **Délai d'accès** : 15 jours avant le début de la session

**Accessibilité** pour des personnes en situation de handicap. Si votre situation nécessite des aménagements particuliers, contactez-nous

**Formatrice** : Nathalie POMA /06 60 76 68 14 /n.poma@scene-expressions.fr/ Organisme certifié Qualiopi.

## JOUR 1 : DÉCOUVERTE DES MÉCANISMES DE COMMUNICATION

- Rappel du schéma de la communication (verbale, non verbale et paraverbale).
- Maîtriser les mécanismes de la communication et utiliser les atouts de sa personnalité pour mieux communiquer.
- Développer un comportement assertif (Test de Gordon) et s'adapter aux réactions d'agressivité, de passivité, de manipulation.
- Être à l'écoute de son interlocuteur (écoute active, les techniques de questionnement et de reformulation).
- Détecter les signes annonciateurs d'une tension ou d'un conflit
- Savoir sortir des situations de blocage par la méthode EQR.
- Développer une attitude relationnelle constructive de résolution de conflits par une attitude assertive.
- Se sortir des relations professionnelles difficiles (le triangle de Karpman).
- Développer une attitude relationnelle constructive au quotidien (méthode DESC).

## JOUR 2 : MISE EN PRATIQUE

- Connaître les différentes formes de stress.
- Identifier et reconnaître son stress.
- Acquérir les bons réflexes pour gérer ses émotions (exercices de respiration, bulle de confort, hygiène de vie, faire preuve de discernement et de recul).
- Savoir gérer ses propres réactions.
- Adapter son management face à une situation conflictuelle.
- Savoir gérer l'après conflit.
- Élaborer un plan d'actions individuel pour une mise en pratique immédiate.
- Mises en situation, jeux de rôles et construction de scénarios.
- Mettre à profit vos nouvelles capacités à gérer les personnalités difficiles et les situations délicates.
- Évaluation à chaud et mise en place d'un plan d'actions personnalisés.