

THEMATIQUE : COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

« Comment gérer un conflit avec l'outil de l'analyse transactionnelle »

Dans le cadre de votre activité professionnelle, vous souhaitez anticiper les conflits potentiels. Durant ces deux jours de formation vous allez apprendre comment déceler, appréhender et analyser un conflit futur ou existant, pour ensuite adopter une stratégie adaptée et utiliser une méthode et des outils efficaces comme l'analyse transactionnelle.

- NIVEAU :** Initial Perfectionnement
- DUREE :** 2 journées - 14 heures
- LIEU :** Sur site Dans nos locaux
- PUBLIC :** Tout public
- EFFECTIF :** 8 à 10 personnes
- PRE-REQUIS :** Aucun
- TYPE D'ACTION :** Acquisition des connaissances
 Adaptation au poste de travail
 Perfectionnement

INTERVENANTE : Sophie CHALNOT, Formatrice et Psychologue du travail

OBJECTIF DE LA FORMATION :

- Reconnaître un conflit : comment et pourquoi les conflits se forment
- Analyser efficacement le conflit et y répondre de façon adaptée à l'aide de l'analyse transactionnelle
- Gérer les conflits : Anticiper, désamorcer et répondre de manière apaisée et efficace

CONTENU DE LA FORMATION :

1^{ère} journée :

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Comprendre pourquoi les conflits naissent dans les relations interpersonnelles : sont-ils inévitables ? sont-ils souhaitables ?
- Origine et typologie des conflits
- Divergences, contexte et environnement du conflit
- Résoudre les conflits
- Processus de développement du conflit : les 5 phases du conflit
Comprendre et accepter que les conflits puissent être positifs

2^{ème} journée :

L'analyse transactionnelle comme outil de gestion de conflit

- Etats du moi : notre Moi est triple : Parent, Adulte, Enfant
- Transactions : si je suis trois Etats du Moi, et l'autre en face également, nous sommes six à communiquer !
- Les modèles de communication
- Les strocks
- Les rackets et les timbres
- Les jeux psychologiques : le triangle dramatique
- Méthode de résolution de conflit
- Conclure un conflit

METHODE PEDAGOGIQUE : Pédagogie dite « de l'action ». Aller-Retour entre apport théorique et pratique, avec études de cas proposés aux stagiaires.

SANCTION DU STAGE : Délivrance d'une ATTESTATION DE STAGE et d'une fiche d'évaluation des connaissances acquises à chaque apprenant.

MODALITE D'EVALUATION ET DE SUIVI :

Évaluation de satisfaction « à chaud » : opinion des stagiaires et formalisation.

Évaluation pédagogique pour valider les compétences acquises, lors du stage : évaluations formatives - axes personnalisés d'amélioration.

MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES :

Cette action de formation se réalise dans nos locaux :

Nos salles sont équipées pour accueillir une action de formation : (écran, vidéoprojecteur, paper-board)

Cette action de formation se réalise dans vos locaux :

Nous vous demandons de bien vouloir mettre à notre disposition, une salle de réunion avec vidéoprojecteur, écran et paper-board.

Tous nos intervenants ont leur propre matériel, en fonction du thème abordé et de leur besoin.

Un support de cours est transmis par courriel, sous forme papier ou clé USB.

