

**COMMUNICATION INTER-PERSONNELLE  
&  
GESTION DES CONFLITS  
Code : Communiquer 3j**

**Pour qui ?**

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant développer des relations inter-personnelles positives et productives, que ce soit avec des collaborateurs, des managers ou quiconque étant amené à interagir avec elle.

**Objectifs**

- Mieux connaître ses propres réactions comportementales en cas de communication difficile ou conflictuelle ;
- Savoir identifier les signes précurseurs du conflit afin de le prévenir ;
- Comprendre l'autre, sa personnalité et son canal de communication privilégié afin de s'adapter et ne pas générer de conflits ;
- Savoir adapter son style de communication afin de construire des relations professionnelles épanouies, respectueuses et efficaces ;
- Accepter la différence de l'autre, et l'utiliser comme un levier vers la performance collective.

**Durée : 3 jours**

**Programme**

***VIII. Se connaître***

- Se connaître au travers de plusieurs modèles de personnalités et de comportements :
  - X. D.I.S.C. ;
  - XI. Process Communication ;
  - XII. MBTI.
- Les réponses comportementales en cas de conflits :
  - IX. Réponses instinctives ;
  - X. Réponses émotionnelles ;
  - XI. Réponses intellectuelles.
- Savoir les identifier chez soi et chez les autres.

***VI. Mieux communiquer pour prévenir le conflit***

- Communication inter-personnelle ;
- Responsabilité de l'émetteur et du récepteur ;
- Savoir donner du feedback ;
- Savoir recevoir du feedback ;
- Position "Méta", communication et conflit.

***III. Gérer le conflit***

- De l'implicite à l'explicite, du sous-entendu à la transparence ;
- L'Échelle d'Inférence comme grille de lecture du conflit et comme outil pour en sortir ;
- La cohérence cardiaque, une approche physiologique pour sortir du conflit ;
- La responsabilité individuelle et l'attitude mentale positive (gagnant-gagnant).

**Les plus de cette formation...**

- Une approche individualisée des réponses et outils propres à la personnalité de chaque stagiaire ;
- Une formation basée sur la mise en situation et les jeux expérientiels ;
- Une mise en perspective de la gestion des conflits dans la création de valeur pour l'équipe et l'Entreprise.

### **Méthode Pédagogique**

La pédagogie adoptée pour cette formation privilégie :

- l'écoute des problématiques individuelles ;
- Les jeux expérientiels permettant de mettre en évidence les comportements et réponses de chaque stagiaire ;
- les mises en situation illustrant chaque notion théorique ;
- la possibilité de poursuivre la formation par un coaching individuel.

### **Direction Pédagogique**

**Marc Pavageau,**