

100%

FORMATION

Découvrez les nouveautés  
du dispositif 2018 - 2019

100 %

## FORMATIONS

- ♦ PRÉSENTIELLES
- ♦ DIGITALES TUTORÉES
- ♦ CLASSES VIRTUELLES
- ♦ BLENDED LEARNING

## FORMATS VARIÉS

- ♦ CONTINUS  
DISCONTINUS
- ♦ EN CENTRE  
DE FORMATION
- ♦ EN ENTREPRISE

## FORMAT DE LA FORMATION (*Présentiel, Blended, Distanciel, Intra, Inter...*)

Inter

Intra

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A la fin de cette action, les participants seront capables de :

- Repérer les signes avant-coureurs d'un conflit naissant
- Prendre conscience de l'impact de votre comportement sur l'autre
- Adapter votre communication pour prévenir les conflits
- Impliquer votre interlocuteur dans la résolution de conflits
- Mener une négociation de sortie de conflit acceptable par tous
- Appliquer une méthode simple de résolution de conflits.

## PRÉ REQUIS

Pas de pré-requis particulier.

Avoir une première expérience de management est vivement recommandé afin de tirer le meilleur parti de ces formations.

Participants :

Top-managers, membres d'équipe de direction, cadres dirigeants de PME, tout niveau de management ayant une première expérience dans leur fonction de manager.

## DURÉE

2 jours soit 14 heures

# PROGRAMME DÉTAILLÉ

## JOUR 1

(DEMI-JOURNÉE 1)

### ▪ MISE EN PLACE DES CONDITIONS DE REUSSITE DE LA FORMATION.

Recherche des objectifs des formés.  
Validation du programme de la formation.

#### Outils de la séquence :

- Tour de table

### ▪ MISE EN MOUVEMENT DU GROUPE

Recherche de la perception que les participants ont de l'accueil des jeunes  
Mise en évidence des difficultés rencontrées

#### Outils de la séquence :

- Échanges d'expériences

### ▪ S'APPROPRIER LES BASES DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

La communication verbale et non-verbale  
Information et communication  
Le rôle des émotions  
Le rôle du non verbal pour identifier les émotions  
Les canaux de communication  
Les techniques d'écoute

#### Outils de la séquence :

- Exercices
- Apport
- Mises en situation
- Échange d'expériences

### ▪ COMMUNIQUER EN SITUATION DIFFICILE

(DEMI-JOURNÉE 2)

Les niveaux logiques  
Les phrases « tueuses »

#### Outils de la séquence :

- Exercices
- Apport

### ▪ DESAMORCER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Les phases d'un conflit  
Analyser un conflit  
Cerner les limites d'un conflit et sa marge de manœuvre : le négociable et le non-négociable

#### Outils de la séquence :

- Tests
- Apport
- Mises en situation

### ▪ ÉVALUATION DE LA JOURNÉE DE FORMATION

Evaluation « portrait chinois »

- Evaluation qualitative.

## JOUR 2

### ▪ MISE EN ROUTE

(DEMI-JOURNEE 3)

Retour sur l'évaluation de la journée précédente.

Présentation du programme de la journée

Outils de la séquence :

- Dyade

### ▪ S'APPROPRIER DES TECHNIQUES DE RESOLUTION DES SITUATIONS DIFFICILES

Savoir dire « non »

Les méthodes de résolution des conflits

Repérer ses émotions

Outils de la séquence :

- Tests
- Exercices
- Apports

### ▪ DEVELOPPER SON ASSERTIVITE

Se familiariser avec la notion d'assertivité

Situer son niveau d'assertivité

Identifier les attitudes assertives et non assertives.

Mieux utiliser ses ressources personnelles pour agir

Outils de la séquence :

- Étude de cas
- Échanges d'expériences

### ▪ METTRE EN PRATIQUE SES ACQUIS

(DEMI-JOURNEE 4)

Savoir réagir aux agressions verbales ou physiques

Faire face à un interlocuteur agressif

Faire face à la détresse en se protégeant

Se restaurer après un accueil difficile

Outils de la séquence :

- Mises en situation à partir de cas proposés par le formateur ou apportés par les participants

### ▪ ÉVALUATION DE LA FORMATION

Évaluation qualitative et quantitative

Outils de la séquence :

- Fiche d'évaluation

## LIEU

Les formations en inter-entreprises se réaliseront dans les locaux des agences M2i Formation :

Aix en Provence – Angers – Blois – Bordeaux – Bourg-en-Bresse – Caen – Chartres – Dijon – Epinal – Grenoble – La Rochelle – Le Havre – Le Mans – Lille – Limoges – Lyon – Metz – Montpellier – Nancy – Nantes – Nice – Orléans – Paris – Pau – Sophia Antipolis – Poitiers – Reims – Rennes – Rouen – Saint-Dizier – Saint-Etienne – Strasbourg – Toulouse – Tours – Troyes – Valence

En intra-entreprises, elles peuvent avoir lieu soit dans les locaux de M2i Formation, soit dans les locaux des adhérents.

## ÉVALUATION

Evaluation à chaud sur questionnaire en fin de session

## CONTACTS

La coordinatrice nationale pour les AGEFOS PME-CGM est Madame Virginie MAZZA.

Afin de centraliser et de simplifier les démarches, nous vous invitons à utiliser les points d'entrée génériques suivants pour formaliser vos demandes :

[agefos100pour100@m2iformation.fr](mailto:agefos100pour100@m2iformation.fr)

Téléphone : 01 44 53 36 12