

ORGANISATION

- **Durée** : 2 journées (7h)
 - **Tarif** : 420€ HT / stagiaire
 - **Nombre de stagiaires** : 4 à 12 stagiaires / session
 - **Public** : Assistante et Secrétaires médicales
 - **Prérequis** : aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Mieux connaître sa façon d'agir et d'être, son style de communicant
 - Comprendre l'autre pour mieux s'ajuster dans la relation
 - Acquérir une méthodologie de gestion des situations difficiles et/ou conflictuelles
 - Comprendre et faire face à l'incompréhension et à l'agressivité : désamorcer, se protéger, canaliser les propos de son interlocuteur

CONTENU PÉDAGOGIQUE

I— MIEUX SE CONNAITRE EN SITUATION DE COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- Identifier son type de communicant (lien avec sa future mission de manager)
 - Les canaux de communication
 - Identifier ses forces et faiblesses, ses potentiels, ses limites

II– MIEUX CONNAITRE SA FAÇON D’AGIR EN SITUATION DE CONFLIT

- Mes composantes émotionnelles
 - Mes sources de conflits, charge de travail, faits, méthodes, principes, valeurs, divergences d'intérêts, résistance au changement
 - Identifier ses propres comportements concrets en situation
 - Ses traits de personnalité avec ses qualités et ses défauts
 - Ses valeurs, ses croyances et ses besoins dans le travail

III – COMPRENDRE L'ATTITUDE DES AUTRES POUR MIEUX S'AJUSTER

- Déceler l'attitude de l'autre pour établir une synchronisation
 - Décoder le registre de communication de l'autre : notions d'analyse transactionnelle
 - Clarifier les enjeux personnels et professionnels
 - Savoir poser ses limites, positiver ses différences et assumer

IV- ACQUERIR UNE METHODOLOGIE DE PREVENTION ET DE GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

- Développer un modèle de gestion des conflits en trois phases :
 - **Créer un espace** (, écoute active, compréhension du conflit)
 - **Apporter une valeur ajoutée partagée** (Valeur T, valeur F)
 - **Chercher la finalisation** (Accords sur des principes, pas à pas vers l'objectif, et tourner la page)
 - La recherche des causes
 - Diagnostiquer l'objet et la nature du désaccord – savoir s'il s'agit d'un conflit ancien et cristallisé et dans quelle mesure je suis le mieux placé pour y apporter une solution

- Les outils de recherche : 5M, roue de Deming, PQQOQCC, ordinogramme et diagramme de Pareto,
- Les outils de prévention : savoir reconnaître les signaux d'alerte, intervenir en amont du conflit, informer pour faciliter la compréhension et l'adhésion
 - Optimiser ses capacités de perception
 - Déramatiser la situation
 - Apporter la solution positivement ; la valider
 - Canaliser un comportement agressif grâce à la méthode E.R.R.I.C

MÉTHODES PEDAGOGIQUES

- Echanges d'expériences à partir des situations de conflit vécues des participants
- Diagnostic individuel – identification de son style de communicant – ses attitudes et son comportement en équipe
- Acquisition des méthodes de développement personnel et de compréhension d'autrui (F.O.S. (Objectivité et Subjectivité), Analyse Transactionnelle – Assertivité (Savoir dire non), outils de théâtre...)
- Utilisation des relations dans le stage pour mieux comprendre ce qui se passe dans une relation. Le formateur explore l'ensemble des liens entre « estime de soi », confiance et relations avec les autres, mises en évidence pendant tout le stage des règles incontournables du « savoir-vivre » professionnel
- Présentation par le formateur des Techniques et méthodologies DESC/EPURR/ERRIC
- Mises en situation de l'utilisation de chaque méthode dans le cadre de la gestion des conflits à partir des exemples issus de l'activité professionnelle des participants
- Débriefing des mises en situation – mises en évidence des techniques maîtrisées par chacun

MODALITES D'EVALUATION

- En début de formation, des objectifs de progrès sont formulés par les participants, et repris en fin de formation pour évaluation. Ceci peut se faire de plusieurs manières selon le contenu de la formation suivie : quiz, exercices pratiques, mises en situation et jeux de rôles...
- Une évaluation de la satisfaction des stagiaires est également menée à chaud. Elle peut se faire, selon la formation, soit sur papier, soit par voie numérique.
- A l'issue de la formation, le stagiaire reçoit une attestation.