

La communication managériale & gestion des conflits

**Intervenant : Viviane MATAR TOUMA, Docteur en psychologie
Professeur à l'USJ : Psychologie, Ressources Humaines, Infos et
Communications**

Juin 2018 (dates précisées ultérieurement)

Approche pédagogique et Objectifs de la formation

La communication managériale vient aujourd'hui répondre à l'incertitude et à la complexité ambiante, dans un contexte de transformation permanente.

Cette formation « communication managériale et gestion des conflits » porte sur les facteurs clés qui permettront de repérer un conflit, de le comprendre, de le traiter mais surtout de le prévenir et de l'éviter. Cette formation est fondée sur une alternance de présentation de contenu théorique, de mises en pratique (exercices, auto diagnostics, simulation) et d'échanges commentés.

Les objectifs : Comprendre les mécanismes d'un conflit pour mieux y faire face, Acquérir des méthodes et adopter les meilleures attitude et comportements pour mieux anticiper et gérer des conflits.

La communication managériale devient de nos jours un enjeu majeur :

- Quelles sont les caractéristiques clefs du dirigeant : supérieur, directeur, chef de section, responsable....
- Comment diriger, gérer, soutenir, accompagner et orienter ?
- Comment faire face aux situations difficiles et aux différents conflits ?
- Comment prendre les décisions adéquates ?
- Comment développer une relation équilibrée tout en gardant son sang-froid et sa lucidité ?
- Comment concilier deux actions : « être empathique » et rester un « chef d'orchestre relationnel » ?

La communication managériale & gestion des conflits

**Intervenant : Viviane MATAR TOUMA, Docteur en psychologie
Professeur à l'USJ : Psychologie, Ressources Humaines, Infos et
Communications**

Contenu de la formation

La communication managériale : définitions et assises

- De la prise de conscience à l'élaboration des premières actions.
- Préparation d'une réunion, d'une assemblée, d'un plan d'action.....
- La communication managériale au service d'un management en plein bouleversement : vivre en communauté ; travailler en équipe,....
- La communication managériale au service de l'accompagnement dans le changement. : quel dispositif mettre en place pour réussir la communication managériale ?

La dynamique d'un conflit et son repérage

- *Qu'est-ce qu'un conflit ?* - Les phases du conflit - Les types de conflits : nature et importance - Les réactions face au conflit
- *Prévenir et anticiper les conflits* - Repérer les signes avant-coureurs - Décoder les comportements et fonctionnements conflictuels - Bien communiquer pour prévenir les conflits - Adopter un comportement et une communication anti-conflit - Comprendre ses émotions et celles des autres
- *Traiter et maîtriser les conflits* - Comment aborder un conflit ? - Quel mode d'intervention ? - Les techniques de l'écoute et du dialogue positif - Les étapes de résolution d'un conflit
- *Accompagner l'après conflit* - Rétablir une relation et des échanges positifs Capitaliser sur ses expériences -