

Communication et gestion de conflits

Mieux prendre sa place dans son environnement professionnel

PUBLIC VISE :

Manager, responsable ou toute personne désirant développer ses compétences comportementales et sa gestion de conflits.

NB DE PARTICIPANTS :

Groupe de 12 personnes maxi.

LIEUX DE FORMATION :

Intra / Inter

DURÉE :

2 jours consécutifs (14h)

PRÉREQUIS :

Pas de prérequis.

CONTACT :

Restau'Co
Formation & Services à l'Adhérent
1 rue Tabourot des Accords
La Cuvierie - 21000 Dijon
✉ formation@restauco.fr
☎ 06 13 94 89 96

OBJECTIFS

Acquérir des outils de communication interpersonnelle pour **clarifier et fluidifier les échanges**. Mobiliser des **compétences relationnelles** pour rendre les interrelations plus efficaces.

Développer son assertivité, son affirmation de soi pour se positionner avec justesse dans les interrelations.

Apprendre à **faire face au conflit et à mener un dialogue constructif**.

Acquérir des **outils de résolution** de problème, gestion de conflit, feedbacks, entretiens de recadrage...

PROGRAMME

Communication interpersonnelle :

- Comprendre les fondamentaux de la communication interpersonnelle (les filtres de la perception, les prédicats, les styles de communicant, les typologies).
- Exercice collectif : « est-il facile de se faire comprendre ? ».
- Test individuel : les profils de compréhension (VAK).
- Mieux comprendre son fonctionnement, renforcer ses axes de progrès et valoriser ses points forts.
- Découvrir quelques outils pour rendre la communication fluide et efficace (Écoute active, types de questions, repérer l'impact de son message, passer de l'implicite à l'explicite, la recherche des points d'appui pour se faire comprendre).
- Exercice pratique : reformulation et protocole de questionnement pour développer son écoute active.

Comprendre et appréhender les émotions négatives :

- Découvrir l'historique et les principaux modèles des émotions : les 4 émotions de base, le déclencheur des émotions, le fonctionnement du cerveau, l'intelligence émotionnelle et relationnelle, le rôle des émotions dans nos interrelations.
- Réagir face aux émotions : comprendre n'est pas accepter.

- Agressivité/colère : comprendre les causes réelles de l'agressivité.
- L'attitude professionnelle en présence de l'agression : savoir trouver la bonne distance relationnelle, trouver une solution plutôt qu'un responsable, intégrer l'interlocuteur à la résolution de son propre problème.
- Mise en pratique : acquérir des protocoles simples et efficaces pour mieux gérer son stress et ses émotions au quotidien.

Prendre sa place et s'affirmer avec justesse :

- Appréhender la notion de posture, d'assertivité et de prendre « sa juste place » dans les interrelations professionnelles.
- Découvrir son mode de positionnement privilégié dans les interrelations.
- Repérer les jeux relationnels et apprendre à développer des relations gagnant-gagnant pour rendre le travail collaboratif plus efficace, créer de la synergie.
- De l'attitude défensive à l'assertivité progressive : affirmation de soi authentique, imposer son autorité dans la souplesse, savoir rester flexible dans la fermeté, dire non et mettre les formes.
- Exercice pratique : différencier un fait d'une opinion, protocole pour « dire non » avec élégance – protocole OSBD pour se positionner.

Suite...

Responsable pédagogique :

Aude LEFRANC.

Aude accompagne depuis 10 ans les professionnels sous forme de formation ou de coaching. Elle est spécialisée dans les compétences transversales : management, gestion du temps et des priorités, gestion de conflit, communication interpersonnelle.

Son expérience professionnelle lui permet d'intervenir sur tous les secteurs d'activité, publics ou privés, de la PME au groupe en passant par la restauration collective.

Posture professionnelle et gestion de conflits :

- Identifier et gérer les différents types de conflits.
- Les problèmes individuels d'indiscipline : absence/retard injustifiée, non-respect d'une consigne, provocation...
- Les conflits dus à des hostilités interpersonnelles : conflits de territoire, jeux relationnels, rivalité/jalousie.
- Les conflits dus à la présence d'une personnalité négative. Comment gérer les personnalités toxiques et les comportements inappropriés (provocateurs, les revendicateurs, les manipulateurs...).
- Les phénomènes de groupe : démotivation, contre-productivité, fausse rumeur...
- Exercice pratique : Se positionner dans un conflit, gérer les situations tendues et le conflit, protocole et mise en pratique en collectif.

La résolution de problème :

- Gérer et anticiper les réclamations.
- Identifier et évaluer : les outils de contrôle, fiche QQOCQP, les entretiens individuels.
- Se positionner en tant que responsable / manager : exprimer une critique positive, exprimer un désaccord sans provoquer d'attitude défensive, comment recadrer.
- Étude de cas : appréhender les situations types de recadrages, les conflits les plus souvent rencontrés en cuisine collective, analyse des dysfonctionnements, proposition de solutions adaptées.

CONTACT :

Restau'Co

Formation & Services à l'Adhérent

1 rue Tabourot des Accords

La Cuverie- 21000 Dijon

✉ formation@restauco.fr

☎ 06 13 94 89 96

PÉDAGOGIE

Pédagogie qui privilégie l'expérimentation et l'utilisation de la vie professionnelle du stagiaire pour faciliter l'appropriation des contenus de formation.

Alternance entre :

- apports théoriques tournés vers le quotidien professionnel,
- partage d'outils
- mises en pratique sous forme d'exercices et de jeux de rôle.

Documents et outils supports de formation remis aux apprenants (partage numérique).

SUIVI & ÉVALUATION

Feuille(s) de présence.

Vérification des acquis (QCM).

Formulaire d'évaluation de la formation.

Remise d'une attestation individuelle de fin de formation et d'assiduité.