

Gestion des conflits et coopération

La résolution de problèmes est au coeur de nos journées. Prendre du recul pour analyser ses propres comportements permet de développer une posture plus assertive et plus sereine, et cela à tout niveau de l'entreprise. En tant que manager, cette formation est bien entendu essentielle, notamment en période de crise et de difficultés internes ou externes dans une équipe ou un service.

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Collaborateurs et managers : cette formation est ouverte à tout un chacun, à tout niveau de l'entreprise

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Anticiper ou résoudre un conflit dans une équipe ou un groupe de travail
- S'affirmer en situation tendue ou difficile
- Développer la confiance en soi et les softskills
- Préserver ou instaurer une relation gagnant-gagnant avec ses interlocuteurs

Contenu de la formation

- Se situer dans une organisation et comprendre les principes d'une communication harmonieuse
 - Définir son rôle et ses missions au sein de son organisation
 - Identifier ses besoins explicites et implicites, ainsi que ceux de ses interlocuteurs
 - Distinguer attentes opérationnelles et attentes relationnelles au sein d'une équipe
 - Prêter attention au profil de ses interlocuteurs
- Comprendre le conflit : ses causes, ses modalités, ses effets
 - Différencier clairement les notions de problème et de conflit
 - Distinguer malentendu, non-dit, confusion, préjugé
 - Identifier les différentes typologies de conflits
 - Repérer les origines et causes d'un conflit
 - Repérer ses « signaux » annonciateurs, savoir verbaliser et anticiper
- Analyser et décrypter le mécanisme de la communication
 - Comprendre le mécanisme global de la communication
 - Découvrir l'entonnoir de la communication
 - Repérer les freins et les interférences à une bonne communication
 - Reconnaître cadre de références, perceptions et interprétations
- Communiquer efficacement en situation tendue
 - Maîtriser sa communication non verbale
 - Faire preuve d'empathie
 - Développer l'écoute active, le questionnement et la reformulation
 - Choisir ses mots et en connaître l'impact
 - S'inspirer de la philosophie des quatre Accords toltèques (selon la pensée de Miguel Ruiz)
 - Les 4 P d'une bonne formulation

- Gérer ses émotions et gagner en sérénité
 - Distinguer fait, opinion et sentiment
 - Reconnaître ses émotions, ses sentiments, ses croyances et ceux de ses interlocuteurs
 - Identifier les formes de la colère et du stress
 - Éviter les comportements refuges : fuite, agressivité, manipulation
 - Aborder les notions de tact et de compromis
 - Développer l'assertivité et veiller à la qualité de la relation
 - Savoir se ressourcer
- Mettre en place une stratégie d'intervention
 - Repérer et prévenir le stress
 - Prendre du recul, identifier ce qui est en jeu
 - Penser recherche de solution et résolution de problèmes
 - Traiter les objections selon la méthode CRAC
 - Savoir argumenter calmement et convaincre
 - S'exprimer à partir des principes de la communication non violente
 - Conserver une attitude positive et proactive en toutes circonstances

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Une équipe de Consultants formateurs certifiés Fédération de la formation Professionnelle, experts dans les domaines du Management, de la Relation Client, de l'Efficacité professionnelle et du Bien-être au travail.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Exposés théoriques
- Simulations, cas pratiques, exercices de questionnement, écoute et reformulation ; entraînements en binômes et en sous-groupes à une communication positive
- Techniques d'observation et dynamique de groupe pour favoriser l'analyse, la mise en confiance et l'expérimentation collégiale de nouvelles postures et nouveaux comportements
- Quiz en salle
- Documents supports de formation projetés et mis à disposition sur l'extranet de la formation

Dispositif de suivi de l'exécution de d'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Questionnaire d'auto-positionnement en amont de la formation
- Evaluation des acquis en fin de formation
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation