GÉRER ET PRÉVENIR LES CONFLITS EN MILIEU PROFESSIONNEL GRÂCE À LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

Durée & Format

Durée : 14 heures

Format disponible : Présentiel ou Distanciel

Tarifs

Tarif public intra : Consulter notre site Internet

Tarif public inter : Consulter notre site Internet

Public visé

Toute personne amenée à développer ses relations interpersonnelles et gérer les situations conflictuelles grâce à la Communication Non-Violente.

Prérequis

- Aucun.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Développer son efficacité professionnelle dans la communication de situation
- Pratiquer les techniques d'écoute active
- Créer un cadre de travail apaisé et épanouissant
- Avoir une communication relationnelle adaptée et positive grâce à la Communication Non-Violente (CNV)
- Écouter sans s'effacer, s'exprimer sans agresser
- Identifier ses irritants et comprendre ses émotions
- Identifier les différents types et causes de conflits
- Anticiper les tensions et situations délicates et les désamorcer au plus tôt
- Être plus à l'aise face au conflit
- Identifier son comportement dans un conflit pour en sortir de façon positive.

Programme et déroulement

Jour 1 - Matin

Les bases de la communication relationnelle

- Comprendre les mécanismes de base
- Transmettre et Recevoir un message correctement
- Maitriser l'impact de mon non-verbal
- Identifier son style de communicant et comprendre celui des autres.

La communication : le « savoir dire » et le « savoir être »

- Les outils de la communication : verbale (opinion, fait, sentiment) / non-verbale
- L'écoute active et l'oser dire : l'assertivité.

Jour 1 - Après-midi

Comprendre les bases et les outils de l'écoute active

- Identifier ce qu'est l'écoute active
- Connaître les éléments clés pour améliorer sa posture d'écoutant
- Évaluer son style et sa capacité d'écoute.
- Identifier son degré d'écoute : Faits, ressentis, et opinions
- Les attitudes à faire évoluer pour développer une écoute active
- Les causes de déformation des messages
- Gérer le silence
- Développer la concordance entre son oral et attitude
- Développer la reformulation.

Découverte des 4 principes de la Communication Non-Violente

- Observation : que s'est-il objectivement passé ?
- Sentiments : quels sentiments et émotions cette situation objective provoque ?
- Besoins : quels sont les besoins fondamentaux en moi qui provoquent cette réaction émotionnelle ?
- Demande : quelle demande claire et concrète puis-je formuler pour que mes besoins soient satisfaits ?

Jour 2 - Matin

Identifier les origines d'un conflit

- Identifier les caractéristiques d'un conflit
- Définir les différents types de conflits
- Détailler les diverses sources de conflits
- Est-il possible d'anticiper le conflit ?

Anticiper le conflit

- Identifier les signaux annonciateurs de conflit (stress, panique, colère, agressivité)
- Repérer les sources d'incompréhension dans le langage non-verbal
- Détecter en soi les comportements émotionnels face aux tensions d'un conflit
- Analyser les personnalités difficiles et leurs irritants (Quadran d'Ofman).

Le conflit

- La gestion de ses émotions
- Comment vivre un conflit : prendre du recul
- Emettre et recevoir une critique.

Jour 2 - Après-midi

Désamorcer un conflit

- Accueillir les demandes et revendications
- S'affirmer pour mieux désamorcer les conflits
- Comprendre, accepter ses émotions et savoir décrypter celles de ses interlocuteurs
- Arbitrer un conflit sans agressivité en développant son assertivité.
- Utiliser le langage clarifiant (ou méta-modèle) pour désamorcer les malentendus.
- Trouver un terrain d'entente entre deux parties en situation de conflit
- Reconnaître les trois types d'attitudes conflictuelles : la victime, le persécuteur et le sauveur (triangle de Karpman).

Travaux pratiques : mise en situation de résolution de conflit en binôme.

Accompagner l'après-conflit

- Pérenniser les bénéfices d'une gestion positive du conflit
- Analyser les causes et le déroulement du conflit, à froid
- Tirer des leçons pour progresser et améliorer ses pratiques.

Certification

Consulter le programme sur notre site internet pour identifier si cette formation est certifiante.

Modalités pédagogiques

- Explications théoriques suivies de pratiques guidées puis de mises en autonomie.
- Exercices autonomes et réguliers pour assurer l'assimilation

Moyens et supports pédagogiques

Votre formation a lieu en présentiel :

- 1 vidéoprojecteur par salle.

Votre formation se déroule à distance avec :

- 1 ordinateur
- 1 connexion Internet
- 1 adresse e-mail valide
- 1 équipement audio (micro et enceintes ou casque)
- 1 Webcam (facultatif – dans l'idéal)
- 1 deuxième écran (facultatif – dans l'idéal).

Evaluation et suivi

Les objectifs pédagogiques sont évalués et suivis grâce à différentes **méthodes adaptées aux acquisitions de compétences visées**. Nos formateurs réalisent ces évaluations **tout au long de la formation**, que ce soit pendant les séances synchrones ou asynchrones. Voici une liste non exhaustive des méthodes d'évaluation pouvant être utilisées en formation :

- **Questionnaire** de vérification de connaissances (Quiz)
- Réalisation de **Travaux Pratiques** : production ou amélioration d'un fichier
- **Mises en situation** et grilles d'analyse
- **Serious Game** : jeu de rôles et analyse
- **Activités interactives** à travers l'utilisation d'une plate-forme connectée
- …

Toutes nos formations intègrent **une auto-évaluation** via notre Extranet Stagiaire au début et à la fin de chaque action de formation. Cet outil offre à chacun la possibilité de mesurer sa progression par rapport aux objectifs pédagogiques visés et leurs atteintes.

Profil formateur

Nos formateurs sont certifiés à l'issue d'un parcours organisé par nos soins. Ils bénéficient d'un suivi de maintien et d'évolution de leurs compétences aussi bien au niveau technique que pédagogique. Chacun de nos formateurs a bénéficié d'une formation spécifique à l'animation de classe virtuelle et à l'utilisation des solutions de formation à distance du Groupe ARKESYS.

Support stagiaire

À l'issue de la formation, les exercices et travaux pratiques réalisés, leurs corrigés ainsi qu'un support de cours dématérialisé sera fourni à chaque stagiaire via son extranet stagiaire.

Accessible à tous

Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap. Notre référent handicap prendra contact avec les stagiaires concernés pour adapter l'animation à leurs besoins et rendre l'apprentissage accessible à tous. Enfin, nos centres de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. En savoir plus