Communication positive et gestion des conflits

Faire face aux conflits n'est pas une mince affaire. En effet, tout le monde n'y réagit pas de la même manière.
Les vraies questions à se poser sont de savoir « Est-ce que cette agression nous vise réellement ?
Quelles raisons ont poussé votre interlocuteur à agir ainsi et ce parfois de manière excessive ?
Quelle posture doit-on adopter face à un client lors d'un entretien téléphonique ou en vis à vis ?
Faites-vous la différence entre l'émotion primaire et l'émotion originelle ? »
Tous ces points seront abordés lors de cette formation. Vous comprendrez alors que nous sommes l'architecte de notre communication et que c'est uniquement notre communication qui construit notre relation.

Durée: 21 heures (3 jours)
Collectif
Profils des stagiaires

- Personnel de l'entreprise

Prérequis

- Aucun

Accessibilité : Au sein de Noitulos / solutioN nous renseignons et accueillons les personnes en situation de handicap.
Nous pouvons adapter les conditions d'accès et les modalités d'accompagnement. Pour cela nous vous invitons à nous en informer à : contact@noitulos-solution.com

Objectifs pédagogiques

- Découvrir et analyser les différents types de communication
- Déterminer les prémices de conflits
- Acquérir des outils de communication
- Modifier sa posture face au client et sortir des conflits, dans une posture professionnelle
- Aborder avec efficacité l'après conflit, retrouver la confiance
- Développer ses ressources internes en situation conflictuelle

Contenu de la formation

- INTERPRÉTER ET APPRÉHENDER LES BASES DE LA COMMUNICATION
    - Définir la notion de communication
    - Reconnaître et estimer une communication efficace/idéale
    - Traduire les principales causes et éléments déclencheurs qui conduisent à une communication dite « violente »
    - Exprimer son objectif de communication
    - Connaître les principes de base de la communication
    - Définir les différentes techniques de communication

- DIFFÉRENCIER PROBLÈME, TENSION, CRISE ET CONFLIT
    - Définir la notion de conflit
    - Reconnaître et estimer le conflit
    - Traduire les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
    - Comprendre la dynamique conflictuelle
    - Se projeter dans l'après conflit avec une posture professionnelle

- ADOPTER DES COMPORTEMENTS EFFICACES POUR SORTIR DES CONFLITS
    - Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir
    - Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions
    - Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance
    - Reconnaître les «jeux psychologiques» pour les comprendre et ne pas les reproduire
    - Envisager l'avenir différemment une fois le conflit résolu
    - Expérimenter des jeux de rôles en vis-à-vis
    - Expérimenter des jeux de rôles en entretien téléphonique

- ASSUMER SES RESPONSABILITÉS FACE AUX CONFLITS
    - Déterminer ce qui dans son comportement peut générer des conflits

- ÊTRE L'ARCHITECTE DE SA COMMUNICATION POUR CONSTRUIRE SA RELATION
    - Déterminer ce qui dans son comportement et son discours, peut générer des incompréhensions.
    - Expérimenter la prise de recul pour assumer ses propres erreurs et gérer ses émotions
    - Expérimenter la communication positive

- SORTIR DES CONFLITS PAR RÉGULATION, LA MÉDIATION OU L'ARBITRAGE
    - Décrire les faits pour éviter les généralités
    - Exprimer nos émotions pour mieux être compris
    - Juger le comportement du moment et non la personne
    - Expérimenter des solutions pour régler le conflit
    - Mettre en place une médiation : conditions de succès et protocole
    - Développer de nouvelles règles du jeu commune

Organisation de la formation

Equipe pédagogique
BALS Olivier

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation pour les formations en présentiel
- Plateforme extranet / E-learning pour les formations en distanciel
- Rendez-vous Visio réguliers avec le formateur pour être accompagné tout au long de sa formation
- Documents supports de formation projetés ou en ligne
- Exposés théoriques 30 %
- Etude de cas concrets 70 %
- Quiz en salle ou en ligne
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

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

- Feuilles de présence
- Durée de la connexion du stagiaire sur la plateforme E-Learning
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation

Mise à jour le 25/01/2023