

Communication positive et gestion des conflits : Niveau 1

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: 14 heures (2 jours)

Profils des stagiaires

- Personnel de l'entreprise

Prérequis

- Aucun

Accessibilité : Au sein de Noitulos / solutionN 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 incompréhensions ou des conflits
 - Expérimenter la prise de recul pour assumer ses propres erreurs et gérer ses émotions.
- **ÊTRE L'ARCHITECTE DE SA COMMUNICATION POUR CONSTRUIRE SA RELATION**
 - Analyser son propre comportement et ses attitudes de communication pour identifier les points forts et les faiblesses.
 - Développer une posture professionnelle et bienveillante pour améliorer la qualité des échanges.
 - Pratiquer la communication active et l'écoute active pour mieux comprendre les interlocuteurs et leurs besoins.
 - Utiliser des techniques de reformulation et de questionnement pour clarifier les messages et éviter les malentendus.
 - Expérimenter des techniques de communication positive pour renforcer la confiance et l'estime de soi et des autres.
 - Adopter une attitude d'assertivité pour s'exprimer avec clarté, précision et fermeté tout en respectant l'autre.
 - Mettre en pratique les outils acquis pour construire des relations interpersonnelles positives et durables.
- **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
- **A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :**
 - Gommer les mots parasites afin d'avoir une communication positive et constructive
 - Communiquer de manière affirmative et positive
 - Reformuler une demande pour répondre de manière pertinente à un besoin
 - Sortir des schémas relationnels dysfonctionnels en identifiant les rôles de victime, persécuteur et sauveur dans le triangle dramatique de Karpman.
 - Adapter son comportement et son langage corporel pour communiquer de manière professionnelle dans des situations difficiles.
 - Reconstruire la confiance après une situation de conflit.
 - Être l'architecte de sa communication pour construire sa propre relation

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
- Formulaire d'évaluation de la formation

Depuis le 01/01/2020 au 30/09/2023
Nombre de stagiaires accompagnés : 49
Taux d'abandon : 0
Taux de satisfaction global : 90%

Mise à jour le 04/10/2023