

2 jours (14 heures en présentiel ou 14 heures à distance en classe virtuelle)

Compétences visées

Cette formation permet d'identifier les caractéristiques de la communication dans une équipe, un conflit et ses manifestations, d'identifier et d'utiliser différentes stratégies de résolution de conflits, d'adopter une posture facilitant la résolution de conflit et le maintien du lien, de gérer une situation de conflit interne et d'établir un bilan et feed-back pour pérenniser la sortie de conflit.

Objectifs pédagogiques

Cette formation permet d'identifier les caractéristiques de la communication dans une équipe, un conflit et ses manifestations, d'identifier et d'utiliser différentes stratégies de résolution de conflits, d'adopter une posture facilitant la résolution de conflit et le maintien du lien, de gérer une situation de conflit interne et d'établir un bilan et feed-back pour pérenniser la sortie de conflit.

Population visée

Toute personne désireuse d'améliorer ou de consolider ses habiletés relationnelles lors de situations délicates.

Pré-requis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour ce stage.

Procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation

Audit téléphonique d'un conseil-formation pour s'assurer des pré-requis et des besoins de l'apprenant, complété d'un audit de niveau via un formulaire à remplir, soumis à l'analyse du formateur-référent.

Méthodes pédagogiques

8 participants maximum, un poste par stagiaire et un support de cours est envoyé en fin de stage (vidéos tutorielles et/ou support spécifique). La formation est constituée d'apports théoriques, de démonstrations et de mises en pratique basées sur des exercices applicatifs et/ou ateliers.

Formateur

Consultant formateur, expert en management

Contenu

Identifier les caractéristiques de la communication dans une équipe

- Comment mieux faire passer le message ?
- Éviter les erreurs de communication
- Définir un objectif clair et précis
- Observer et reconnaître les signes verbaux et corporels pour adapter son comportement
- Reconnaître les différences de perception

Qu'est-ce qu'un conflit ? Quelles sont ses manifestations ?

- Caractéristiques d'un conflit : élargir la vision des protagonistes
- Les formes de conflit
- Les différents conflits : internes, interpersonnels et les conflits de groupe
- Refus de communiquer, remarques humiliantes, moqueries, arrogance, manœuvres cachées.... Provoquant des réactions vives
- Les effets des conflits

Identifier et utiliser différentes stratégies de résolution de conflits

- La stratégie choisie détermine en général l'issue du conflit : elle peut être constructrice ou destructrice
- Les résultats d'un conflit
- La stratégie gagnant/gagnant
- Repérer nos alliés
- Erreurs typiques à éviter

Adopter une posture facilitant la résolution de conflit et le maintien du lien

- Identifier et maîtriser ses émotions
- Comprendre les émotions des autres
- Adopter une posture neutre et bienveillante
- Renforcer son assertivité
- Jouer la carte de la transparence pour rassurer
- Maintenir le lien

Gérer une situation de conflit interne

- Prévenir les altercations internes
- Répondre aux critiques : intégrer les feedback
- Trouver un terrain d'entente
- Mettre un terme au conflit avec la négociation
- S'assurer de l'engagement de l'ensemble des parties
- Donner du sens aux objectifs individuels et collectifs

Bilan et feed-back pour pérenniser la sortie de conflit

- Subtilité de la communication
- Débriefing du groupe
- Transmission d'un document de synthèse, général et personnel (objectifs et plan d'action)
- Évaluation (à chaud)

d'entreprise et gestion des conflits.

Modalités de validation des acquis

Évaluation continue via des exercices applicatifs et/ou des ateliers de mise en pratique.

Évaluation en fin de stage par la complétion d'un questionnaire et/ou d'une certification officielle issue du Répertoire Spécifique.

Émargement quotidien d'une feuille de présence (en présentiel ou en ligne).

Complétion par le formateur/la formatrice d'un suivi d'acquisition des objectifs pédagogiques.

Remise d'une attestation individuelle de réalisation.