

GESTION DES INCOMPRÉHENSIONS ET DES CONFLITS-Bases

Objectif général	À l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité d'apprendre à observer, verbaliser et rendre profitable la complexité des relations humaines grâce à la communication relationnelle.
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Découvrir les fondamentaux de la communication • Découvrir les différences de mécanismes de motivation au travail • Découvrir la notion de conflit et les différents leviers d'action • Identifier sa place de « facilitateur » pour dénouer un conflit
Durée	2 jours - 14h00
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 (<i>Horaires indicatifs</i>)
Publics	Managers, opérationnels : Ensemble ou non
Pré requis	Aucun

CONTENU

JOUR 1

Module 1 – Agir dans un monde d'interdépendances

- Comprendre les processus de la communication
- Comprendre le mécanisme de l'engagement au travail : cognitif/ émotion/ corporel
- Situer les enjeux personnels et professionnels d'une communication honnête et bienveillante

Module 2 – Conflit et interactions

- Définition de la notion de conflit
 - Les caractéristiques d'un conflit
 - Les types de conflits
- Repérer les causes d'un conflit (cartographie)
- Savoir écouter, repérer, cadrer et calmer
- (Re)créer la relation
Développer une relation gagnant/gagnant

Module 3 – Identifier les actions de « facilitateur » relationnel à mettre en œuvre dans des situations complexes

- Clarifier la situation actuelle et la situation à atteindre (basé sur un partage d'expériences).
- S'entraîner activement à la communication relationnelle
- Découvrir des rituels d'apaisement de la dimension émotionnelle (discrets, simples et efficaces)

JOUR 2

Module 4 – Rappel des acquis

Module 5 – Retour de pratiques, ancrage

- A partir de situations réelles vécues par les participants pendant l'inter session :
- Etat des lieux
- Analyser et comprendre

Module 6 – Identifier les outils et techniques comportementales que je veux m'approprier

- Temps d'échanges, de questions, de réflexions relatives à la formation et ses concepts, outils...
- Ma posture professionnelle avant / après l'intervention : état des lieux des évolutions
- Garder le cap, me rappeler à mes objectifs après la formation