



Gérer les conflits

Améliorer ses relations grâce à la Communication Non Violente (CNV)

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,6/5 | DPCONF-CNVI0 | Évaluation qualitative de fin de stage |
Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Soft Skills > Communication et relations interpersonnelles > Gérer les conflits

Contenu mis à jour le 18/10/2024. Document téléchargé le 03/12/2024.

Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Identifier les filtres qui altèrent la perception de la réalité
- Pratiquer l'observation sans juger ni interpréter
- Appliquer les 4 étapes du processus de communication non-violente (CNV)
- Utiliser le langage positif pour établir des bases solides de dialogue en entreprise
- Pratiquer l'écoute active pour prendre en compte les besoins d'autrui
- Reconnaître les obstacles à la communication et les surmonter
- Exprimer vos besoins sans les projeter sur les autres
- Formuler des demandes claires et non-exigeantes
- Appliquer l'intelligence émotionnelle pour gérer vos propres sentiments
- Développer une nouvelle approche de gestion des conflits en entreprise, en les redéfinissant.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Toute personne souhaitant améliorer ses compétences en communication et en gestion des relations interpersonnelles, que ce soit dans un contexte professionnel ou personnel, pour favoriser des relations plus harmonieuses et efficaces.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

1) Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

2) Pendant la formation

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des représentations des participants
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

Le travail sur soi : comprendre son besoin et savoir l'exprimer

- Identifier les filtres qui nous coupent de la réalité
- Découvrir les 4 étapes du processus CNV
- Apprendre à se centrer
- Observer sans juger ni interpréter
- Sentir sans juger ni interpréter
- Identifier ses besoins sans les projeter sur l'autre
- Faire des demandes claires et sans exigence

La rencontre avec l'autre : écouter l'autre et dialoguer

- Savoir prendre en compte autrui
- Comprendre les 4 manières de recevoir un message
- Identifier les obstacles à la communication
- Pratiquer l'écoute active
- Intégrer le silence
- Ecouter avec empathie ce qui se passe en l'autre
- L'intelligence émotionnelle
- Passer d'un puits à l'autre
- Prendre la responsabilité de ses sentiments

- Exprimer sa colère
- Adopter une attitude responsable

Etablir les bases d'un dialogue efficace en entreprise

- Les clés de compréhension d'une situation
- Savoir redéfinir le conflit en entreprise
- S'exercer à une nouvelle approche de gestion des conflits
- Savoir dire "non"
- Poser des objectifs en CNV
- Se familiariser avec le langage positif

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Autodiagnostic*
- *Mises en situation : atelier collectif ou simulations basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires*
- *Exercices d'entraînement*
- *Analyse de scénarii*
- *Brainstorming en sous-groupe*
- *Jeux pédagogiques mobilisant les outils de la CNV*
- *Analyse de cas vécus par les participants*
- *Entretiens sous différentes formes :*
 - *Entretien miroir*
 - *Entretien d'accueil*
 - *Entretien de recadrage*
 - *Entretien de motivation*
 - *Exercices de reformulation*
- *Débriefing sur les comportements mis en oeuvre : analyse de pratique*
- *Plan d'action : rédiger son plan d'action personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes*

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

3) Après la formation : consolider et approfondir

- Pendant 3 mois après la formation, les participants bénéficient d'un suivi personnalisé asynchrone auprès du formateur par courriel
- Ils reçoivent des feedbacks et des conseils personnalisés en relation avec les sujets abordés en formation

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap : les détails de l'accueil des personnes sont consultables sur la page Accueil PSH.

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme.
Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation.
Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.