

Cette formation s'adresse à tous les managers souhaitant développer leur analyse des situations humainement complexes dans le but de mieux les anticiper, les comprendre et les solutionner.

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les différentes sources de conflits et savoir les éviter
- Apprendre à désamorcer des situations et résoudre des conflits
- Maîtriser sa communication en situation difficile
- Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur pour gagner en impact

DÉTAILS DE LA FORMATION



Public
Tout manager



Durée
14 heures, 2 journées



Pré-requis
Aucun



Modalité au choix
- Présentiel
- Visio-formation



Accessibilité
Inclusion de différents types de handicaps. Consulter notre référent handicap



Evaluation
Diagnostic des attentes
Auto-positionnements Amont / Aval
Evaluation continue



Formation augmentée
Accès à l'Extranet Participant by EVOLUTeam durant 3 mois après le dernier jour de formation



Reconnaissance délivrée
Attestation de formation

NOTRE SIGNATURE PÉDAGOGIQUE

L'expérimentation pédagogique au service de la transformation durable des compétences



Notre **pédagogie expérientielle** repose sur un principe simple : les comportements se transforment durablement grâce à l'expérience vécue en formation.

Nous mobilisons **les émotions, la prise de décision en contexte réel et l'engagement multisensoriel** en créant des solutions pédagogiques dont l'expérimentation représente au minimum 70% du temps de formation.

Chaque session alterne des temps structurants et exploratoires, afin de **favoriser l'appropriation active, stimuler la réflexion et la prise de recul, ancrer durablement les compétences, faciliter le passage à l'action opérationnelle.**



 LE PROGRAMME



PHASE D'ENGAGEMENT - A réaliser avant la session sur l'Extranet Participant by EVOLUTeam

Compléter les questionnaires en ligne

- J'évalue mes compétences en amont de la formation
- Je transmets mes attentes vis-à-vis de cette formation

Télécharger les supports de formation

- Je télécharge l'ensemble des supports mis à disposition pour réaliser les exercices lors de formation.



PHASE D'EXPÉRIMENTATION – S'exercer aux outils et méthodes lors de la session formative

INTRODUCTION

Présentation des participants / Ice Breaker

Photolangage : se présenter et s'exprimer en lien avec le thème de la formation

MODULE 1 | COMPRENDRE LES DIFFÉRENTES SOURCES DE CONFLITS ET SAVOIR LES ÉVITER

Définir : qu'est-ce qu'un conflit ?

- Définir et différencier problème, tension et conflit
- Distinguer les natures de conflit

Exercice collectif : Définir le conflit

Brainstorming : « Ce n'est pas le conflit qui pose problème, c'est la façon dont il est géré »

Exercice pratique : Distinguer problème, tension et conflit

Comprendre les sources des tensions / conflits

- Pouvoir / territoire
- Tâches / relations
- Rôles / valeurs / intérêts / moyens

Exercice pratique : Identifier les types de conflits

Identifier les jeux négatifs qui se construisent et s'entretiennent dans une équipe

- Découvrir les « positions de vie » et le triangle dramatique de Karpman (analyse transactionnelle)
- Comprendre la dynamique des jeux conflictuels et leurs conséquences sur l'équipe

Atelier : Identifier les amorces de jeux et les déjouer

MODULE 2 | APPRENDRE À DÉSAMORCER DES SITUATIONS DIFFICILES ET RÉSOUDRE DES CONFLITS

Connaître les 6 modes de résolution des conflits existants

- Avantages et limites de chaque mode
- La méthode DESC : méthode « tout terrain » pour désamorcer les tensions et les conflits
- La méthode FECONDE : pour une situation complexe à traiter
- Le feed-back de recadrage (COCA) : pour une tension du quotidien à recadrer
- Savoir dire non : pour exposer un refus
- Méthode en 3 étapes AQA : savoir répondre aux objections

Brainstorming : Identifier les avantages et les inconvénients des 6 modes de résolution

Exercice pratique : Réaliser un feed-back

Etude de cas : Savoir dire « non »

Jeux de rôles : Conflits entre 2 membres de l'équipe, gestion d'un collaborateur ayant un comportement excessif et conflictuel, tension forte avec un client, gestion d'un partenaire agressif

MODULE 3 | MAÎTRISER SA COMMUNICATION EN SITUATION DIFFICILE

Faire face aux comportements sous tension

- Connaître les 5 attitudes habituelles face au conflit (Morgan) entre prise en compte de ses besoins / de ceux des autres
- Identifier les attitudes les plus appropriées selon les situations
- Apprendre à se situer avec justesse et à responsabiliser les membres de son équipe en conflit (ni victime, ni autocrate, ni égoïste)
- Repérer les biais cognitifs, les préjugés et les croyances grâce au métamodèle
- Repérer les distorsions, omissions et généralisations sources de malentendus et d'incompréhension
- Passer d'un état d'esprit négatif à un état d'esprit positif
- Adopter une écoute active à 360°

Mises en situations : Identifier les attitudes les plus appropriées

Exercice pratique : « Omission, distorsion, généralisation, fait »

Exercice de perception : « Quel âge a-t-elle ? »

S'inspirer de la méthode de « Communication Non Violente »

- Situer le problème
- Nommer ses émotions
- Analyser ses besoins
- Formuler une demande

Exercices pratiques : « Observation VS évaluation », mes sentiments, mes besoins

Analyse en groupe sur la formulation d'une demande

Adopter une communication assertive

- L'affirmation de soi
- Les techniques d'assertivité (écoute active, questionnement, reformulation ...)

Autodiagnostic : Mon style « naturel »

Mise en situation : Assertivité

Exercice pratique : Reformulation

Jeu de rôle : Travailler l'écoute et l'assertivité

MODULE 4 | GÉRER SES ÉMOTIONS ET CELLES DE SON INTERLOCUTEUR POUR GAGNER EN IMPACT

Identifier les émotions principales et leur processus

- Savoir reconnaître l'émotion en action

Exercice de relaxation : Accueillir ses émotions

Ecouter les signaux

- Déceler les symptômes émotionnels, corporels et cognitifs et les réactions face au stress / trop plein d'émotions : fuite, lutte, repli sur soi

Eviter les erreurs de communication associées aux émotions

- Bannir les Signes de Reconnaissance Inconditionnels négatifs
- Bannir les jeux perdant/perdant – gagnant / perdant
- L'erreur des non-dits

Exercice d'application : Le rôle joué au sein d'un conflit

Ecouter l'émotion comme une alliée pour décoder la situation et agir habilement

- Identifier et accueillir les émotions
- Relier émotion et besoin : comprendre la demande cachée
- Manifester de l'empathie et une réelle écoute
- Réguler les émotions dans la situation

Exercice pratique : Apprendre à relier émotions et besoins

Brainstorming : L'empathie

Analyser des cas et s'entraîner en jouant

Etudes de cas : Analyse des cas apportés par les participants

Jeux de rôles : Un collègue explose de colère, un partenaire s'effondre en larmes, un client déçu rejette la solution avec excès, un jeune chef de projet manifeste une peur proche de la panique

CONCLUSION

- Evaluer ses compétences en aval de la formation : j'évalue ma capacité à transformer mes compétences grâce aux outils, techniques et méthodes vus en formation
- Se challenger au moyen d'objectifs à réaliser sous 3 mois
- Questionnaire de satisfaction à chaud

**PHASE D'ACQUISITION – Ancrer les outils et méthodes de retour en milieu professionnel**

Accéder aux ressources complémentaires à télécharger depuis l'Extranet Participant by EVOLUTTEAM pour approfondir les thématiques vues en formation

Corréler la mise en pratique des actions individuelles avec les objectifs pédagogiques : questionnaire sur l'évaluation des compétences à froid, 2 mois après la dernière journée de formation.

Cette formation vous intéresse ?

Contactez- nous : info@evoluteam.fr | 01 47 39 02 02

Consulter sur notre site,
notre catalogue de formations



PRIX PUBLIC

Inter : 875 € HT par participant

Intra : 3 600€ HT par session (4 à 10 participants)

**des frais de déplacement complémentaires peuvent être engagés selon la localisation*

FINANCEMENT OPCO

Financement possible via votre OPCO.

Contactez nos conseillères formations :

par téléphone : 01 47 39 02 02

par mail : info@evoluteam.fr

FORMATION SUR-MESURE

Vous avez un projet sur-mesure, vous souhaitez intégrer votre contexte et vos enjeux spécifiques à la formation, contactez notre Directrice du Développement : laure.casta@evoluteam.fr

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS (à titre indicatif)

Inter : L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

Intra : Après validation de votre projet avec nos conseillères formations, capacité de mise en œuvre sous 15 jours.

ACCESSIBILITÉ

Inclusion de différents types de handicap. Vous êtes en situation de handicap, intéressé.e par le programme ? Contactez notre Référent Handicap pour préciser votre besoin : referent.handicap@evoluteam.fr

ASSISTANCE TECHNIQUE À DISTANCE

Pendant toute la période de votre formation, pour toute question relative à la plateforme digitale, notre équipe pédagogique répondra à vos questions de 9h30 à 17h30 au 01 47 39 02 02 ou sur l'adresse mail suivante : contact.digitalcamp@evoluteam.fr

**Engagés pour un monde plus éclairé, nous
concevons des solutions pédagogiques centrées
sur le développement des potentiels humains,
avec pour ambition de créer de la valeur durable.**

– Notre raison d'être en qualité de société à mission –

