

Communiquer positivement, sans stress et sans conflits

Préserver la relation et construire des partenariats durables

Objectif

Acquérir et mettre en pratique des compétences pour construire et maintenir des relations efficaces avec les autres ; être plus à l'aise pour faire face aux désaccords et aux conflits :

- Faciliter les relations
- Décrire la structure des relations de conflit
- Créer une vision commune
- Désescalader les conflits
- Adopter une attitude aidante

Journée préparatoire optionnelle :

- Établir le rapport à l'autre
- Adopter le point de vue d'un tiers
- Se mettre au clair sur l'issue recherchée

Séminaire dispensé dans le monde entier par des formateurs certifiés par Transformations Intl (NZ) pour créer la coopération et résoudre des conflits.

Modalités

Durée et prix : 21 heures (79 000 XPF HT)

1 journée optionnelle (7 h), en amont, sans surcoût

Intervenant : Instructeur certifié par Transformations Intl, NZ

Public : Tous les responsables et collaborateurs confrontés à des relations difficiles, conflictuelles ou stressantes

Prérequis : Maîtrise du français oral (B2)

Contenu

Compétences fondamentales

- Établir le rapport à l'autre
 - Convertir le langage négatif en langage positif
 - Analyser et localiser le problème
 - Choisir une stratégie globale de communication
 - Rechercher et entretenir ses propres ressources
- Ateliers : mises en pratiques de compétences de base (rapport, synchronisation, ancrage des émotions...)*

Aider les autres à exprimer et résoudre leur problème

- Identifier les attitudes aidantes et non aidantes
 - Choisir les mots pour exprimer les émotions
 - Alternier questions ouvertes et écoute réflexive
 - Faciliter la recherche de solutions
 - Poser des questions orientées solutions
- Ateliers : Exercices d'écoute réflexive, de questionnement respectueux et de guidage de la recherche de solution*

Exprimer votre propre problème

- Neutraliser la liaison entre agressivité et non-assertivité
 - Mettre en œuvre les présupposés de la communication
 - Formuler des messages « Je »
 - Anticiper l'effet d'un message « Je » mal formulé
 - Pratiquer la communication en deux étapes
- Ateliers : Jeux de rôle permettant de parler de soi sans mettre en cause l'autre personne, mini saynètes*

Résoudre des conflits

- Construire le cadre de partenariat et de discussion
 - Penser gagnant-gagnant
 - Résoudre les conflits de besoins
 - Différencier gagnant-gagnant et donnant-donnant
 - Définir quand et comment utiliser la force
 - Traiter les conflits de valeurs
- Ateliers : Jeux de rôles basés sur des situations difficiles ou conflictuelles, analyses de situation*

Journée optionnelle

- Bases de Programmation Neuro Linguistique
- Ateliers : Établir un objectif, adopter une variété de points de vue, créer le rapport à l'autre*