

FICHE PEDAGOGIQUE

Manager les situations complexes et faciliter la collaboration

Découvrez la puissance de la démarche collaborative pour l'équipe et pour l'établissement

1. OBJECTIFS DE FORMATION

Vous êtes manager, cadre, chef de projet, coordonnateur

Vous avez un poste qui offre des opportunités et des responsabilités

Vous cherchez à comprendre et à distinguer les situations complexes destructrices des situations complexes constructives

Vous recherchez des solutions pour créer un environnement de travail positif, innovant et performant

→ **Cette formation vous donnera tous les outils pour surmonter les difficultés et construire des relations positives au travail**

Modèle pédagogique :

- Méthode déductive affirmative et interrogative : apports théoriques + mises en application
- Méthode inductive active et expérientielle : jeux de rôle / ateliers + mises en commun des apprentissages

Durée : 7h

2. INTRODUCTION / CONTEXTE

Il existe une variété de relations interpersonnelles dans l'entreprise, relations difficiles entre les individus ayant différentes valeurs, croyances, origines et objectifs : le conflit est un résultat attendu dans les organisations.

Il ne doit être ni évité ni encouragé mais il doit être managé !

Le conflit peut être une force positive et dynamique pour l'entreprise s'il permet à l'individu et au collectif d'apprendre à le prévenir, le traiter et à obtenir un résultat gagnant-gagnant.

3. PUBLIC CIBLE DE LA FORMATION

Public concerné :

Toute personne souhaitant acquérir des techniques de communication pour favoriser les échanges constructifs en équipe et avec les patients.

Prérequis : Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

NICEO Formation,

FICHE PEDAGOGIQUE

4. OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Cette formation fait partie d'un projet mobilisateur orienté vers le développement de compétences du futur, indispensables pour manager durablement

Vous aurez les outils pour :

- Comprendre les catégories de conflits, le processus de conflit lui-même entraînant des situations relationnelles complexes
- Appliquer les stratégies de résolution de conflit appropriées
- Utiliser les techniques de communication appropriées pour un résultat à courts et longs termes
- Entraîner de la cohésion, de l'énergie et de la créativité dans l'équipe

5. PROGRAMME DETAILLE

Les concepts et les principes d'actions que vous découvrirez avec cette formation vont transformer positivement votre approche du développement de la cohésion et de la collaboration au sein de vos équipes et des organisations.

- Faire le point sur ses qualités et ses limites comportementales
 - Définir la confiance en soi : l'affirmation de soi et de ses opinions dans le respect de « Son patient »
 - Identifier ses comportements dans les relations « tout terrain »
 - Comprendre les enjeux et les bénéfices de l'assertivité dans les contextes professionnels
 - Mieux connaître son style relationnel par l'autodiagnostic : qualités, défauts, réussites, échecs...
 - Mieux appréhender son ressenti par rapport à sa propre image : image perçue et image projetée
 - Comprendre ses zones de confort, de risque et de panique
- Développer et renforcer sa confiance en soi
 - S'affirmer avec respect et se respecter soi-même
 - Neutraliser l'impact des pensées négatives, les transformer en pensées positives, apprendre à maîtriser ses émotions
 - Mettre en œuvre les clés pratiques qui renforcent son attitude : actions, politesse et vocabulaire précis et pertinent.
- Savoir gérer les critiques
 - Distinguer les faits, les opinions et les sentiments

NICEO Formation,

FICHE PEDAGOGIQUE

- Recevoir les critiques justifiées de manière distanciée et distingué : reformuler, se focaliser sur les faits...
- Réagir à la critique : la neutraliser, approfondir, reconnaître ses erreurs...
- Apprendre à dire non
 - Savoir dire non : les bénéfices, les avantages et les enjeux
 - Formuler un refus clair (grâce à la méthode DESC)
 - Expliquer sans se justifier : donner des explications légitimes, ne pas s'excuser avec politesse...
 - Proposer, si nécessaire, une solution de rechange : la négociation et la recherche d'une position gagnant-gagnant
- Mises en situation
 - Jeux de rôles et mises en situation pour s'entraîner à formuler et recevoir des critiques de façon professionnel
 - Mises en situation et jeux de rôles autour du non

6. ORGANISATION

Une formation basée sur des interventions, attractives, inspirantes ainsi que constructives, chargées d'anecdotes grâce auxquelles les participants n'auront pas seulement accès à des outils concrets, ils y prendront également beaucoup de plaisir !

Moyens pédagogiques et techniques :

- Paperboard
- Vidéos
- Etudes de cas
- Powerpoint

Dispositif de suivi et d'évaluation des résultats de la formation :

- A la fin de la séquence, le stagiaire n'a plus de questions
- QCM
- Les jeux de rôles et les exercices réalisés tout au long de la formation permettant de mesurer la progression de chaque stagiaire