



Masterclass

Résolvez Les Conflits entre vos Collaborateurs en toute Sérénité et Confiance

Découvrez la Gestion des Conflits avec
la Communication bienveillante

6 Parties - 32 Modules





Objectif de la formation (1) :

- Acquérir les compétences nécessaires pour résoudre efficacement les conflits interpersonnels en utilisant les principes et les techniques de la Communication Non Violente (CNV), afin de favoriser des relations de travail harmonieuses et productives au sein de l'équipe et de l'organisation.





Objectif de la formation (2) :

Vous allez :

- Comprendre les avantages de la Communication Non Violente (CNV) dans la résolution des conflits.
- Apprendre les principes de base de la CNV et comment les appliquer dans des situations conflictuelles.
- Découvrir des techniques de communication efficaces pour prévenir et résoudre les conflits de manière pacifique.
- Acquérir des compétences d'empathie et d'écoute active pour favoriser la compréhension mutuelle et la collaboration.
- Explorer les stratégies pour gérer les émotions fortes et les tensions lors de situations conflictuelles.
- Maîtriser l'utilisation de la CNV dans la résolution des conflits interpersonnels.





Public Cible :

- Dirigeants d'entreprises (*de tous secteurs d'activités*).
- Managers de proximité
- Managers de projet
- Responsables de service
- Managers fonctionnels (*RH, Opérations, etc.*).





Programme de la Masterclass

Présentation de la Formation

- Message de Bienvenue
- Objectif de la Formation
- Public cible
- Présentation du Programme

Partie 1 : Comprendre les Conflits Interpersonnels

Objectif : Identifier les différents types de conflits interpersonnels rencontrés au sein de l'organisation et comprendre l'impact de leur non résolution.

Chapitre 1 : Introduction

- Module 1 : L'importance de la gestion des conflits en milieu professionnel

Chapitre 2 : Comprendre les Conflits Interpersonnels

- Module 2 : Causes courantes des conflits interpersonnels en milieu professionnel
- Module 3 : Les différents types de conflits interpersonnels
- Module 4 : Les conséquences des conflits non résolus : Impact sur la performance et le bien-être des collaborateurs, sur l'équipe et sur l'organisation.

Partie 2 : Les fondamentaux de la CNV

Objectif : Comprendre les principes fondamentaux de la CNV et les avantages de l'appliquer à la gestion des conflits en milieu professionnel.

Chapitre 3 : Principes de base de la CNV

- Module 5 : Introduction à la CNV
- Module 6 : Les 4 composantes de la CNV (O)
- Module 7 : Les 4 composantes de la CNV (S)
- Module 8 : Les 4 composantes de la CNV (B)
- Module 9 : Les 4 composantes de la CNV (D)

Chapitre 4 : Pratique de l'Empathie

- Module 10 : Les Fondamentaux de l'écoute active en CNV
- Module 11 : La Validation des émotions.

Chapitre 5 : Écoute Active et Empathie : Clés de la Communication bienveillante

Section 1 : Pratiquer l'Empathie

- Module 12 : L'empathie dans la résolution des conflits : Comprendre les émotions et les besoins de chaque partie.

Section 2 : Techniques d'Écoute Active et Empathie

- Module 13 : La Reformulation pour clarifier les besoins et les attentes
- Module 14 : Les Questions Ouvertes
- Module 15 : La Validation des Émotions

Section 3 : La Gestion de ses propres Émotions dans les Conflits

- Module 16 : Techniques pour rester calme et centré(e) lors de conversations difficiles.

Partie 3 : L'intérêt de la CNV en Gestion des Conflits

Chapitre 6 : Avantages de la CNV

- Module 17 : Avantages de la CNV dans la Résolution des conflits.

Chapitre 7 : Bénéfices de la CNV

- Module 18 : Bénéfices de la CNV en Gestion des conflits.

Partie 4 : Application de la CNV dans la Résolution des Conflits

Objectif : Développer les compétences pratiques pour gérer les conflits professionnels en utilisant la CNV.

Chapitre 8 : Utiliser la CNV pour résoudre les Conflits

Section 4 : Observation neutre

- Module 19 : Pratiquer l'Observation Neutre dans un contexte de Résolution des Conflits Interpersonnels

Section 5 : Expression des Sentiments et Besoins : Communication Authentique et Non Violente de ses Émotions et Besoins

- Module 20 : Exprimer ses Sentiments dans un contexte de Résolution des Conflits Interpersonnels
- Module 21 : Exprimer ses Besoins dans un contexte de Résolution des Conflits Interpersonnels.

Section 6 : Formulation des Demandes Claires

- Module 22 : Formuler les Demandes claires et constructives dans un contexte de Résolution des Conflits Interpersonnels.

Section 7 : Établissement de Connexions Empathiques

- Module 23 : Créer un climat de confiance
- Module 24 : L'empathie comme outil de résolution de conflits
- Module 25 : Stratégies pour utiliser l'empathie dans la résolution des conflits.

Section 7 : Exemples pratiques de l'utilisation de l'empathie en entreprise

- Module 26 : Étude de cas de conflit de personnalité entre deux collègues.

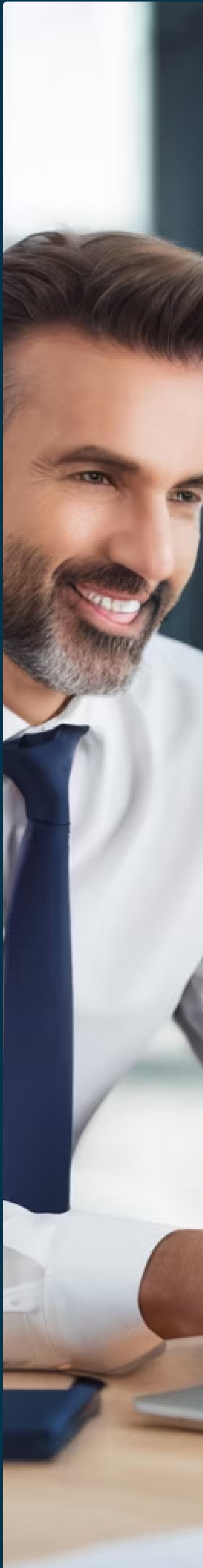
Section 8 : Gérer les résistances et les obstacles

- Module 27 : Gérer les réactions émotionnelles : colère, frustrations et autres émotions fortes.
- Module 28 : Surmonter les obstacles à la résolution des conflits : barrières psychologiques
- Module 29 : Surmonter les obstacles à la résolution des conflits : barrières culturelles
- Module 30 : Surmonter les obstacles à la résolution des conflits : barrières organisationnelles.

Partie 5 : Pratique

Objectif : Mettre en pratique les enseignements reçus.

- Module 31 : Étude de cas pour appliquer la CNV dans la résolution des conflits interpersonnels.



Partie 6 : Intégration des apprentissages

Objectif : Élaborer un plan d'action personnel, selon ses propres défis.

- Module 32 : Plan d'action Individuel (Évaluation de fin de formation) : Élaborer un plan d'action de résolution des conflits basé sur les principes de la CNV.
- Feedback et Discussion.



Partie 6 : Intégration des apprentissages





1. Evaluation de Fin de Formation

Plan d'action Individuel :

- Élaborer votre plan d'action de résolution des conflits interpersonnels, basé sur les principes de la CNV.

- Envoyez votre plan à :

formation@mb-academy.online





2. Feedback

Pour tous vos feedbacks et échanges pour renforcer vos compétences, rejoignez MB Community, notre communauté en ligne :

<https://espace.managerbienveillant.com>

- Connectez-vous (*ou inscrivez-vous si c'est votre première utilisation*)
- Choisissez votre sujet de discussion
- Échangez avec vos pairs.





Vos Questions :

Des questions sur le cours ?

- Écrivez à : formation@mb-academy.online

ou alors :

1. RDV sur l'appli MB Community :
<https://espace.managerbienveillant.com>
2. Choisissez le sujet de discussion correspondant à votre question
3. Posez votre question.

Des questions sur les modalités de la formation ?

- Écrivez à : info@mb-academy.online

Des difficultés sur l'utilisation de la plateforme ?

- RDV sur MB Community.





Méthode pédagogique :

Cette formation utilise une approche pédagogique interactive et participative.

Vous êtes encouragé(e) à vous impliquer activement dans le processus d'apprentissage et à partager votre expérience et votre réflexion.

Sont inclus dans les modules :

- **Cours** théoriques.
- **Exemples**.
- **Études de cas**.
- **Exercices** de mise en pratique des concepts et des techniques de l'écoute active en CNV.
- **Appli Quiz** pour tester vos connaissances.
- **Communauté en ligne** pour échanger sur vos expériences.
- **Blog de ressources** en Management CNV.





Supports pédagogiques :

- Supports Slides du cours (*format PDF*).
- **MB GyrafyQuiz** - Appli Quiz pour évaluer vos connaissances.
- **Ross IA** - Appli Aide-mémoire récapitulatif des concepts et outils de la CNV.





Assistance et Accompagnement :

Des problèmes rencontrés en utilisant la CNV pour résoudre les Conflits au sein de votre organisation ?

Besoin de Médiation pour résoudre les conflits au sein de votre équipe ?

Contactez-nous : ecoaching@managerbienveillant.com

(Tarif réduit pour la première séance - Nous contacter pour plus d'info)





Besoin d'un Coaching en ligne ?

Rencontrez nos Coachs CNV :

Contactez-nous : ecoaching@managerbienveillant.com

(Tarif réduit pour la première séance - Nous contacter pour plus d'info)





Besoin d'un Coaching personnalisé ?

Rencontrez nos Coachs IA :

- **Girafia** : Votre Coache Girafe qui vous apprend à parler en girafe, en respectant le processus OSBD.
- **Ana IA** - Votre Coache Observation qui vous aide à relater correctement les faits sans interprétation, ni jugement.
- **Amelia IA** - Votre Coache Sentiment qui vous aide à exprimer clairement votre ressenti, tout en maîtrisant vos émotions pour ne pas blesser vos collaborateurs.
- **Tom IA** - Votre Coach Besoin qui vous aide à identifier tous les besoins sous-jacents aux émotions de vos collaborateurs.
- **Ross IA** - Votre aide-mémoire en CNV au quotidien, après votre apprentissage.

Retrouvez-les sur : <https://parlergirafe.com>





Ressources complémentaires :

MB Community - Notre Communauté en ligne :

<https://espace.managerbienveillant.com>

MB Blog - Notre Blog en Management CNV :

<https://blog.managerbienveillant.com>

MB Éditions - Notre Bibliothèque sur l'harmonie au travail :

<https://editions.managerbienveillant.com>

LIVRES :

- Marshall B. Rosenberg, *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)*, La découverte, 2016.

