

Fluidifier, apaiser, harmoniser les relations

Cibles et objectifs de la formation

Cette formation s'adresse à des personnes qui se trouveraient dans des situations de communication difficiles, voir conflictuelles, dans leur contexte professionnel. Elle leur apportera des méthodes d'analyse et des outils comportementaux qui donnent la possibilité de sortir de l'impasse et de revenir sur un mode de communication plus constructif et confortable.

Bénéfices

Lorsque nous sommes en conflit, nous pouvons avoir la volonté d'en sortir, mais avons souvent le sentiment que nous sommes seul à avoir cette intention et que, par conséquent, rien ne changera. Or nous devons, dans un premier temps, être capables d'identifier la zone de responsabilité qui nous est propre, et, à partir de là, agir pour modifier le système et mettre en œuvre le processus de résolution. A travers la formation Business & Harmonie®, les participants clarifieront la situation, prendront du recul, et trouveront les clés pour agir dans leur zone de responsabilité et faire un pas décisif vers la résolution du conflit et l'amélioration des modes de communication. Ils auront une méthode concrète pour sortir des boucles négatives qui ne font que dégrader la qualité de leurs relations professionnelles.

Exemple de problématique

Jean-René est en conflit avec son nouveau manager, Paul. Depuis l'arrivée de celui-ci, il y a six mois, Jean-René a l'impression d'être revenu 10 ans en arrière. Paul veut garder le contrôle sur l'activité de l'équipe. Il vérifie en permanence le travail effectué par ses collaborateurs. Jean-René, qui aime et connaît bien son travail, est excédé. Il a l'impression que Paul ne lui fait pas confiance. Plus Paul le contrôle, moins il a envie de coopérer et de lui donner de la visibilité sur son travail. Cette attitude de Jean-René renforce la méfiance de Paul qui dit : « Je ne peux faire confiance à personne. Si je ne suis pas sur leur dos, ils ne me tiennent pas au courant. Je dois pouvoir contrôler leur travail car je suis responsable aux yeux de la direction ! ». Et c'est ainsi que Paul, face au manque de coopération de ses collaborateurs, et en particulier de Jean-René, accentue plus encore la vérification du travail de l'équipe. Jean-René, qui n'aime pas les conflits, ne supporte plus la situation. La formation de Business & Harmonie® lui permettra d'analyser la situation, de comprendre en quoi cette boucle de communication est vouée à l'échec et comment leurs attitudes respectives s'influencent l'une l'autre.

Informations et inscriptions

contact@business-harmonie.com

06 42 91 50 79

Fluidifier, apaiser, harmoniser les relations

Contenu de la formation

- Comprendre le fonctionnement humain et les principes de la communication interpersonnelle.
- Découvrir et utiliser les trois types d'intelligences : cognitive (la réflexion), somatique (le ressenti), du champ (la relation).
- Trouver la motivation pour sortir d'un conflit ou d'une situation de non-communication : savoir se mettre à la place de l'autre et chercher son intention positive.
- Analyser la situation avec le triangle dramatique de Karpman et en sortir avec ses outils du triangle de la compassion.
- Prendre du recul et être capable de distinguer la personne et ses comportements.
- Prendre en compte nos émotions et les utiliser comme une ressource.
- Pour éliminer les boucles de communication néfastes, intégrer la méthode d'analyse systémique :
 - Analyser les interactions problématiques en revenant sur les faits et rien que sur les faits.
 - Identifier ce qui pose problème et en quoi c'est un problème.
 - Faire l'inventaire des solutions qui ont déjà été tentées et qui ont échoué.
 - Faire preuve d'imagination et trouver « LA » solution paradoxale qui peut tout changer.
 - Trouver une façon élégante et astucieuse de mettre en œuvre cette solution.
- Sortir d'un conflit par la négociation :
 - Les étapes du processus de résolution.
 - Les attitudes et comportements clés : questionnement, écoute, argumentation, réponse constructive aux objections.
 - Comment sortir par le haut : la recherche du consensus.
- L'arbitrage : avantages, inconvénients, quand et comment y faire appel ?
- Entraînement intensif sur chaque point de la formation et coaching avec l'apport des feedbacks du groupe et du formateur.
- Synthèse de la formation :
 - Ancrage des acquis
 - Les points à travailler : questions/réponses et réentraînement
- Le pont vers le futur : engagement à mettre en œuvre
 - Et demain que ferez-vous concrètement ? Comment allez-vous sortir des situations de communication bloquées ? Comment allez-vous remettre de l'harmonie dans vos relations difficiles ?
- Bilan de la formation