

### PUBLIC/PRE REQUIS

- ✓ Agents de la direction du service des déchets
- ✓ Prérequis : aucun

### POINTS FORTS de la FORMATION

- ✓ Efficacité pédagogique grâce à la transposition des contenus aux situations de travail
- ✓ Exercices pratiques qui conjuguent plaisir et performance
- ✓ Echanges d'expériences avec feedbacks de la consultante et du groupe
- ✓ Mise à disposition de ressources complémentaires sur un espace numérique dédié (padlet)

### MODALITES

- ✓ Durée : **2 jours** en discontinu et en présentiel
- ✓ Avant : questionnaire d'autodiagnostic
- ✓ Pendant : alternance d'apports théoriques, de mises en situation et jeux de rôle
- ✓ Après : évaluation de la formation à chaud et à froid
- ✓ Validation : attestation de formation

### OBJECTIFS

- ✓ Développer une posture constructive et collaborative
- ✓ Optimiser la cohésion des équipes
- ✓ Prévenir les conflits

## OPTIMISER SA COMMUNICATION POUR FACILITER LA COOPERATION ET PREVENIR LES CONFLITS

### Programme

#### Jour 1

**Auto-évaluation:** perception de son rôle, de la hiérarchie et de la coopération

#### Identifier les freins à une communication efficace

- ✓ Définir les éléments de réussite de la communication interpersonnelle
- ✓ Identifier les situations difficiles et les malentendus fréquents
- ✓ Définir les facteurs de blocage

👉 *jeux de rôle sur une situation de communication problématique*

#### Construire un travail d'équipe efficace

- ✓ Identifier les obstacles et les conditions d'une dynamique de coopération interservices
- ✓ Définir des outils pour favoriser l'unité et la cohésion

👉 *co-construire sa boîte à outils*

#### Jour2

Retour sur les apprentissages et mises en pratique:

👉 *Partage d'expériences et points de vigilance*

#### Gérer les tensions et conflits en équipe

- ✓ Reconnaître les différents types de conflit
- ✓ Distinguer les notions de conflit, désaccord, tension
- ✓ Identifier les différents processus susceptibles de générer des conflits
- ✓ Définir les outils pour gérer efficacement les conflits et les prévenir

👉 *Jeux de rôle : appliquer les méthodes et outils*

#### Favoriser les décisions collectives constructives

- ✓ Définir les principes de l'intelligence collective et la prise de décision
- ✓ Repérer les freins à une décision collective constructive
- ✓ Co-construire un engagement collectif pour fluidifier la communication et renforcer la coopération

👉 *Mise en pratique d'une prise de décision basée sur l'intelligence collective*

- ✓ Evaluation des acquis: quiz

- ✓ Evaluation de la formation à chaud