



CONFLITS ET COMMUNICATION

Public

Tout public

Pré requis

Aucun

Durée

2 jours – 14 heures

Organisation

Diagnostic/positionnement avant la formation

Pédagogie en face à face pédagogique : alternance entre les connaissances « terrain » et les apports théoriques ;

Écoute active des besoins du groupe, réponse aux attentes tout en respectant les objectifs pédagogiques fixés

Échange avec le groupe afin de faire ressortir les **notions-clés** de la formation.

Mise en pratique à travers des **exercices d'entraînement, jeux de rôle**.

Mise en situation filmées sur les scénarii mettant en application les apports méthodologiques (pour certains modules).

Remise de fiches techniques ou supports de cours.

Évaluation

Évaluation sommative à travers un cas pratique à chaque fin de module.

Objectifs

Savoir différencier tensions, crises et conflits au travail.

Se connaître pour anticiper les situations conflictuelles.

Savoir conduire un entretien de compréhension, de conflit.

Savoir utiliser les techniques de négociation pour résoudre un conflit et organiser l'avenir.

Les éléments de la communication

- Écouter le dit et le non-dit,
- Regarder pour entendre : vos yeux ont des oreilles,
- Transmission du message,
- Communiquer pour informer : l'entropie des informations originales, la lisibilité des informations organisées, le besoin, le talent,
- Le fond et la forme,
- Communiquer c'est mettre en commun : échange ou partage, je communique donc je suis,
- Décoder le non verbal : le non verbal c'est quoi ?, la présentation, le regard, la gestuelle,
- Les autres vous voient comment.

Qu'est-ce qu'un conflit ?

- Prendre conscience de ce qui le caractérise pour mieux le repérer : reconnaître les différents niveaux d'ampleur d'une situation conflictuelle, agir suivant le stade en présence, détecter le type de conflit (d'intérêts, de valeurs, de besoins, répétitifs...),
- Analyser les conflits passés : identifier les causes et les conséquences, évaluer l'implicite, détecter les enjeux réels, analyser et comprendre son comportement et celui de ses interlocuteurs.

Prévenir et anticiper le conflit

- Détecter les signaux verbaux et non verbaux pré-conflictuels, repérer le malaise et la tension, être à l'écoute de la demande et des revendications, éviter les pièges, établir une relation positive, clarifier le discours et les positions de chacun, comprendre son interlocuteur (ses valeurs, ses motivations, son fonctionnement) afin d'établir une communication empreunte de respect mutuel.

Gérer le conflit

- Préparer la négociation : définir l'objectif, la stratégie, les marges de manœuvre,
- Trois méthodes conventionnelles de gestion de conflit : acteur, avec pouvoir de décision (l'arbitrage), acteur, sans pouvoir de décision (la conciliation), témoin, sans pouvoir mais intérêt (la médiation),
- Exprimer ses idées, ses convictions, ce qui est négociable, ce qui ne l'est pas,
- Rechercher une issue durable (gagnant/gagnant) pour les parties prenantes.

Suivre l'après conflit

- Fixer une démarche de concertation, développer un partenariat, analyser à froid les causes et le déroulement du conflit pour capitaliser l'expérience.