



BUROSCOPE
BOOSTEZ VOS COMPÉTENCES !

Public

Tout public

Pré-requis

Aucun

Durée

2 jours – 14 heures

Organisation

Diagnostic / positionnement avant la formation.

Pédagogie en face à face : alternance entre les connaissances "terrain" et les apports théoriques.

Écoute active des besoins, 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 issus du vécu professionnel des participants.

Remise de fiches techniques ou support de cours.

Remise d'une attestation de formation.

Évaluation

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

CONFLITS ET COMMUNICATION

Objectifs de formation

- Être capable de :
- Différencier tensions, crises et conflits au travail
- Anticiper les situations conflictuelles
- Conduire un entretien de compréhension, de conflit
- Utiliser les techniques de négociation pour résoudre un conflit et organiser l'avenir

Programme

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
- 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 avec son équipe, 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,
- Méthodes conventionnelles de gestion de conflit : acteur, avec pouvoir de décision (l'arbitrage), acteur, sans pouvoir de décision (la conciliation),
- 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.



4 rue de Bray – ZI Sud-Est – 35510 Cesson-Sévigné - Tél. : 02.99.22.84.84 – Fax : 02.99.22.84.80
e-mail : rennes@buroscope.fr – www.buroscope.fr – S.A.S au capital de 83 200 € - RCS Rennes B331 267 765
SIRET 331 267 765 000 47 – Code NAF 8559A - N° déclaration d'activité : 533 501 708 35