

Anticiper et gérer un conflit ou un désaccord

Aborder les tensions de manière sereine en s'appuyant sur de la technique pour les anticiper ou les résoudre efficacement.



2 jours (14h)

distanciel inter-entreprises
 présentiel intra-entreprises

Programme

I- Qu'est-ce que la communication ?

- I.1. Définition
- I.2. Le schéma de la communication, le cadre de référence
- I.3. Les différents acteurs et paramètres (écoute, reformuler, questionner...)
- I.4. La communication non verbale
- I.5. La responsabilité : base de la communication
- I.6. Les conditions d'une bonne communication

II- Les effets liés à la transmission d'un message

- II.1. La transformation d'un message
- II.2. Les gaspillages
- II.3. Les effets du feed-back
- II.4. Les différentes formes de questions

III- Les situations de tension ou de conflit

- III.1 Définition du désaccord et du conflit
- III.2 Anticipation d'un conflit : repérer l'existence du « jeu »
- III.3 Comment sortir du conflit : les étapes du conflit, repérer les rôles, techniques du DESC, de l'ERQR
- III.4 Les positions de vie
- III.5 Identification d'une tension
- III.6 Les facteurs fondamentaux, les attitudes individuelles, les attitudes collectives, désamorcer l'agressivité
- III.7 La MESORE
- III.8 Les intérêts derrière les positions
- III.9 Faire face aux tactiques déloyales
- III.10 Les trois modes de résolutions du conflit face à l'adversité
- III.11 Gérer un conflit qui met en jeu plusieurs personnes

Conclusion

Objectifs : Acquérir une méthodologie de communication et utiliser des outils permettant la résolution de conflits ou de désaccords, tout en prenant le recul nécessaire et en améliorant son propre mode de communication.

Méthode pédagogique :

La méthode pédagogique est interactive et participative favorisant le processus d'apprentissage.

Une fiche de positionnement est à remplir avant la formation.

Apports théoriques et pratiques (outils), études de cas, exercices applicatifs et jeux de rôle.

Evaluation continue :

Appréciation du formateur sur l'acquisition des compétences pendant la formation à l'aide d'applications et jeux de rôles.



Tout collaborateur



Consultante spécialisée en Communication



Pas de prérequis

"Lou Cantounet" - 13 Rue Darius Milhaud - 13320 Bouc Bel Air
Téléphone : 04 42 12 40 40 ou 06 10 68 21 16

formation.kohesion@orange.fr - www.kohesion-formation.fr

N° de formateur : 93 130 97 56 13