

Communiquer et relayer l'information, anticiper les conflits

Formation continue

Durée

2 jours

Lieu

Tremblay-En-France - PN2

Support

Fascicule

Coût

430 € HT/jour (inter)

1600 HT/jour (intra)

Domaines de formation

Management & Ressources Humaines

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs

- Déterminer le rôle de la communication dans la fonction opérationnelle
- Communiquer de façon positive et efficace, faire face et traiter les objections
- Anticiper les dérives et les conflits
- Choisir les informations utiles et les transmettre

Programme détaillé

Communiquer au quotidien : distinguer fait / opinion / jugement, langage verbal et non verbal, filtre, omission, interprétation : déjouer les pièges de la communication, savoir écouter activement.

Identifier son profil de communicant : identifier son profil et comprendre les différents profils de communication, s'adapter aux profils de ses interlocuteurs.

Adapter sa communication au contexte et aux attentes : les positions, les raisons d'agir, les objectifs, les stratégies.

Anticiper les situations difficiles : les identifier, les prévenir, les déjouer, relancer la communication.

Utiliser les notions dans un jeu de rôle :

- Relayer l'information de l'entreprise relative à son secteur.
- Transmettre et commenter de façon opérationnelle pour son secteur, les objectifs de l'entreprise.
- Argumenter pour partager les objectifs au sein de son équipe.
- Remonter les informations utiles et en particulier les difficultés rencontrées sur le terrain.
- Faire émerger les suggestions constructives.
- Organisation et conflits, formes et mécanismes des conflits : définir, identifier, logiques d'intérêt et de sentiment, processus, les racines du conflit et de la coopération, anticiper.

Décoder son fonctionnement et celui de ses interlocuteurs en situation complexe

- Appréhender les différents comportements conflictuels : passif, agressif, manipulateur...
- Identifier l'ensemble des paramètres verbaux et non-verbaux
- Repérer les manipulations quotidiennes
- Reconnaître et canaliser les émotions de vos collaborateurs

Prévenir les conflits

- Créer les conditions pour préserver la cohésion et les liens de l'équipe
- Prévenir et traiter les conflits au quotidien par une meilleure communication
- Savoir s'exprimer de façon positive au quotidien
- Convaincre et faire passer un message sur un mode objectif

Gérer les conflits

- Choix d'une stratégie (Négociation ou médiation)
- Les techniques d'assertivité
- Gagnant-gagnant
- Résolution constructive

Renforcer la cohésion

Communiquer et relayer l'information, anticiper les conflits

Formation continue

Moyens pédagogiques

Jeux de rôles et mises en situation à partir de cas concrets

Modalités de suivi et d'évaluations

quizz de fin de formation

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de Handicap

Veuillez consulter notre [démarche handicap](#)

Une question ? Besoin d'un accompagnement ?

Nos conseillers sont là pour vous guider :

Email : contact@aforp.fr

Dernière mise à jour : 01/07/2024