

PRISE DE PAROLE ET GESTION DES CONFLITS

Maîtriser son trac et ses émotions économique



Durée : 2 jours (14 h)

● MODULE I : Prendre du recul sur son mode de communication

Se comprendre en situation de communication

- > Mes Canaux de communication privilégiés, leurs points forts et leurs limites
- > Mes blocages face au conflit : attaque, fuite, repli ?

Les clés d'une communication réussie

- > L'utilisation de son intelligence émotionnelle et de ses qualités relationnelles
- > La capacité à prendre du recul et à adopter une vision systémique
- > Une posture assertive face à son interlocuteur

Activité : Auto-évaluation de son mode de communication et conseils personnalisés

● MODULE II : Optimiser ses prises de parole en public

Préparer ses prises de parole en réunion

- > Des supports visuels pour mettre en valeur ses idées
- > Préparer une réunion de travail efficace
- > Prendre en compte le point de vue et les intérêts de ses interlocuteurs
- > Restituer la parole d'autrui et rendre compte avec justesse

Maîtriser ses émotions et adopter un mode de communication non violent

- > Identifier les émotions en jeu, développer son intelligence émotionnelle
- > Maîtriser sa communication non verbale : adopter une attitude physique rassurante et stable
- > Choisir un vocabulaire positif, utiliser la reformulation et l'écoute active
- > Eviter l'escalade en adoptant le bon canal de communication

Activité : Préparation d'une réunion CSE en groupe puis animation de la réunion en jeu de rôle

● MODULE III : Mener son auditoire et négocier

- > Préparer ses arguments et sa négociation : mesurer les intérêts de chacun
- > Utiliser les techniques du questionnement
- > Gérer les objections avec assertivité
- > Savoir dire non de manière constructive
- > Aboutir à un accord

Activité : Jeu de rôle : de la préparation d'une négociation à la négociation avec la direction

● MODULE IV : Surmonter le conflit

Analyser les composantes du conflits

- > Identifier les causes fonctionnelles et relationnelles d'une nouvelle stratégie l'arrivée d'un conflit : capter les signaux faibles
- > Le processus du conflit : évaluer sa gravité
- > Analyser sa propre relation au conflit : surmonter sa peur du conflit

Maîtriser le conflit

- > Apaiser le conflit par la communication non violente
- > Régler le conflit en libérant la parole et en cherchant un accord

Reconstruire une relation de collaboration

- > Prendre en compte les besoins de son interlocuteur
- > Instaurer un nouveau cadre de communication

Activité : Analyse des conflits existants pour chaque stagiaire dans le cadre de ses missions CSE et élaboration d'une nouvelle stratégie de communication adaptée à leur contexte avec les collègues du CSE et la direction

OBJECTIFS :

- Apprendre à mieux vous connaître et à développer la confiance en vous
- Développer votre assertivité en situation de négociation
- Prendre la parole face à un auditoire avec plus d'aisance et d'efficacité

- Utiliser les outils permettant de gérer les situations délicates ou conflictuelles
- Valoriser la relation au-delà du désaccord

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Le participant expérimente les concepts grâce à des simulations de gestion de conflits

- Recours au vidéoprojecteur
- Support de formation

PUBLIC VISÉ :

- Membres du comité social et économique

PRÉREQUIS :

- Aucun