PRISE DE PAROLE ET GESTION DES CONFLITS

Maîtriser son trac et ses émotions économique

Durée : 2 jours (14 h)

Présentation et tour de table (9h-9h30)

• MODULE I : Prendre du recul sur son mode de communication (9h30 -12h30)

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 (13h30 -17h00)

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

9h00 à 9h30 tour de table suite échanges et apports vus en journée 1

• MODULE III : Mener son auditoire et négocier (9h30 -12h30)

> 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 (13h30 -17h00)

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