

COMMUNICATION

Communication positive et gestion des conflits

Faire face aux conflits n'est pas une mince affaire. En effet, tout le monde n'y réagit pas de la même manière. Les vraies questions à se poser sont de savoir « Est-ce que cette agression nous vise réellement ? Quelles raisons ont poussé votre interlocuteur à agir ainsi et ce parfois de manière excessive ? Quelle posture doit-on adopter face à un client lors d'un entretien téléphonique ou en vis à vis ? Faites-vous la différence entre l'émotion primaire et l'émotion originelle ? »

Tous ces points seront abordés lors de cette formation. Vous comprendrez alors que nous sommes l'architecte de notre communication et que c'est uniquement notre communication qui construit notre relation.

Public concerné

Personnel de l'entreprise

Pré-requis

Aucun

Type de formation

Inter ou intra entreprise

Durée de la formation

2 jours soit 14 heures

Nombre de participants

10 maximum

Modalités pédagogiques

Stage en présentiel continu ou discontinu

Tarifs de la formation

Devis personnalisé suite à un entretien individuel
Prise en charge des frais de formation possible

Lieu de formation

La Bastide
122 Avenue Clément Escoffier
13500 Martigues

Nous contacter

Olivier BALS
06.18.10.28.03
contact@noitulos-solution.com
www.noitulos-solution.com

OBJECTIF GENERAL

- Découvrir et analyser les différents types de communication
- Déterminer les prémices de conflits
- Acquérir des outils de communication
- Modifier sa posture face au client et sortir des conflits, dans une posture professionnelle
- Aborder avec efficacité l'après conflit, retrouver la confiance
- Développer ses ressources internes en situation conflictuelle

OBJECTIF PEDAGOGIQUE ET CONTENU DETAILLE

INTERPRETER ET APPREHENDER LES BASES DE LA COMMUNICATION

- Définir la notion de communication
- Reconnaître et estimer une communication efficace/idéale
- Traduire les principales causes et éléments déclencheurs qui conduisent à une communication dite « violente »
- Exprimer son objectif de communication
- Connaître les principes de base de la communication
- Définir les différentes techniques de communication

DIFFERENCIER PROBLEME, TENSION, CRISE ET CONFLIT

- Définir la notion de conflit
- Reconnaître et estimer le conflit
- Traduire les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
- Comprendre la dynamique conflictuelle
- Se projeter dans l'après conflit avec une posture professionnelle

ADOPTER DES COMPORTEMENTS EFFICACES POUR SORTIR DES CONFLITS

- Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir
- Questionner pour limiter les interprétations et gérer ses émotions
- Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance
- Reconnaître les « jeux psychologiques » pour les comprendre et ne pas les reproduire
- Envisager l'avenir différemment une fois le conflit résolu
- Expérimenter des jeux de rôles en vis-à-vis
- Expérimenter des jeux de rôles en entretien téléphonique

ASSUMER SES RESPONSABILITES FACE AUX CONFLITS

- Déterminer ce qui dans son comportement peut générer des conflits
- Expérimenter la prise de recul pour assumer ses propres erreurs et gérer ses émotions

SORTIR DES CONFLITS PAR REGULATION, LA MEDIATION OU L'ARBITRAGE

- Décrire les faits pour éviter les généralités
- Exprimer nos émotions pour mieux être compris
- Juger le comportement du moment et non la personne
- Expérimenter des solutions pour régler le conflit
- Mettre en place une médiation : conditions de succès et protocole
- Développer de nouvelles règles du jeu commune