

## PRISE DE PAROLE ET GESTION DES CONFLITS

Maîtriser son trac et ses émotions

### PROGRAMME

#### 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

#### **Module I Prendre du recul sur son mode de communication**

##### **A/ 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 ?

##### **B/ 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**

##### **A/ 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

##### **B/ 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

Public visé :

Tous les représentants  
du personnel

Prérequis :

Aucun

Durée : 2 jours (14 h)

## PRISE DE PAROLE ET GESTION DES CONFLITS

Maîtriser son trac et ses émotions

### PROGRAMME

#### 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

#### **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**

##### **A/ Analyser les composantes du conflit**

- Identifier les causes fonctionnelles et relationnelles
- Identifier 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

##### **B/ Maîtriser le conflit**

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

##### **C/ 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*

Public visé :

Tous les représentants  
du personnel

Prérequis :

Aucun

Durée : 2 jours (14 h)

## PRISE DE PAROLE ET GESTION DES CONFLITS

Maîtriser son trac et ses émotions

### PROGRAMME

Méthodes pédagogiques	Moyens pédagogiques	Outils et ressources – supports - Matériels		Organisation du groupe
<b>Expositive</b>	Apports théoriques	Sous forme d'exposé Power Point de présentation	Un dossier dématérialisé de la documentation source des thématiques abordées est transmis par mail ou sur clé USB en séance à l'ensemble des participants à l'issue de la formation.	Constitution par le formateur de groupes de niveaux hétérogènes pour effectuer les études de cas sur la base des informations recueillies lors du tour de table
<b>Participative – Active</b>	Etudes de cas, mises en situations, simulations, jeux de rôles, quizz	Dans le cadre de la mise en pratique des connaissances acquises croisement par le vécu des stagiaires, leurs documents internes et formalisation par chacun de pistes de travail.		
<b>Interrogative</b>	Une approche interactive basée sur la réflexion et l'échange d'expériences entre participants Partage d'expérience - Questionnements - feedback réguliers	Tableau blanc, paper board Rétroprojecteur : projection de vidéos Salle dématérialisée via zoom pour les sessions en visioconférence		

#### ▪ MODALITES D'EVALUATION

Sur les acquis de la formation :

- ✓ Questionnement sur les apports théoriques tout au long de la formation.
- ✓ Mise en application tout au long de la formation avec participation des participants à tour de rôle individuellement et /ou en groupe.
- ✓ Des quizz et mises en situation au travers de cas pratiques (vidéo, audio) pour pousser à la réflexion et valider l'acquisition des connaissances.
- ✓ Questionnaire d'évaluation à chaud.