



COMPÉTENCES ADMINISTRATIVES & MANAGÉRIALES

COMMUNICATION MANAGÉRIALE EN ZONE DE TURBULENCE

Objectifs

Cette formation doit permettre au stagiaire de :

- Mieux comprendre les processus du conflit Réfléchir à partir d'outils de prévention et de traitement
- Être capable d'adapter son attitude pour prévenir les situations de tensions
- Savoir intervenir de façon adaptée en situation de crise

Programme

Lorsque la communication s'effectue en mode dégradé, le conflit s'installe : Quelle communication avoir pour réduire les relations conflictuelles ? Comment traiter un conflit avec un collaborateur, ou au sein de l'équipe de travail ? Comment retrouver et maintenir la cohésion de l'organisation ?

Approche dynamique du conflit et définitions

Type de conflits, sources et formation du conflit

Typologie des crises, sources et formation des crises

Adapter la communication : directive, information, échange

Communiquer efficacement : informer son équipe au quotidien

Traiter les conflits

- Gérer ses émotions
- Prendre du recul
- Comprendre et traiter les résistances
- Se mettre en scène dans l'attitude juste et à la bonne distance
- Traiter les situations d'erreur ou de faute

Intervenir de façon adaptée en situation de crise

- Négociation, conciliation, médiation
- Rappeler le cadre de référence : valeurs, règles, objectifs, contrôle
- Arbitrer, décider, changer

Méthodes pédagogiques

- Évaluation des connaissances et/ou des pratiques, avant ou au démarrage, et à l'issue de la formation
- Apports de connaissances, exercices d'application, grilles d'analyse, analyse des pratiques professionnelles
- Remise d'un support pédagogique

Durée

2 jours soit 14 heures

Public

Encadrant

Tarifs

440 € nets par stagiaire

Prérequis

Aucun

Lieux

Inter ou intra entreprise

Accessibilité handicap

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

