

Communiquer et relayer l'information, anticiper les conflits

Formation continue

Durée

2 jours

Lieu

Tremblay-En-France - PN2

Support

Fascicule

Coût

1600 HT/jour (intra)

430 HT/jour (inter)

Domaines de formation

Management & Ressources Humaines

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs

- Déterminer le rôle de la communication dans la fonction opérationnelle
- Communiquer de façon positive et efficace, faire face et traiter les objections
- Anticiper les dérives et les conflits
- Choisir les informations utiles et les transmettre

Programme détaillé

Communiquer au quotidien : distinguer fait / opinion / jugement, langage verbal et non verbal, filtre, omission, interprétation : déjouer les pièges de la communication, savoir écouter activement.

Identifier son profil de communicant : identifier son profil et comprendre les différents profils de communication, s'adapter aux profils de ses interlocuteurs.

Adapter sa communication au contexte et aux attentes : les positions, les raisons d'agir, les objectifs, les stratégies.

Anticiper les situations difficiles : les identifier, les prévenir, les déjouer, relancer la communication.

Utiliser les notions dans un jeu de rôle :

- Relayer l'information de l'entreprise relative à son secteur.
- Transmettre et commenter de façon opérationnelle pour son secteur, les objectifs de l'entreprise.
- Argumenter pour partager les objectifs au sein de son équipe.
- Remonter les informations utiles et en particulier les difficultés rencontrées sur le terrain.
- Faire émerger les suggestions constructives.
- Organisation et conflits, formes et mécanismes des conflits : définir, identifier, logiques d'intérêt et de sentiment, processus, les racines du conflit et de la coopération, anticiper.

Décoder son fonctionnement et celui de ses interlocuteurs en situation complexe

- Appréhender les différents comportements conflictuels : passif, agressif, manipulateur...
- Identifier l'ensemble des paramètres verbaux et non-verbaux
- Repérer les manipulations quotidiennes
- Reconnaître et canaliser les émotions de vos collaborateurs

Prévenir les conflits

- Créer les conditions pour préserver la cohésion et les liens de l'équipe
- Prévenir et traiter les conflits au quotidien par une meilleure communication
- Savoir s'exprimer de façon positive au quotidien
- Convaincre et faire passer un message sur un mode objectif

Gérer les conflits

- Choix d'une stratégie (Négociation ou médiation)
- Les techniques d'assertivité
- Gagnant-gagnant
- Résolution constructive

Renforcer la cohésion

Moyens pédagogiques

Jeux de rôles et mises en situation à partir de cas concrets

Communiquer et relayer l'information, anticiper les conflits

Formation continue

Modalités de suivi et d'évaluations

quizz de fin de formation

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de Handicap

Veuillez consulter notre [démarche handicap](#)

Une question ? Besoin d'un accompagnement ?

Nos conseillers sont là pour vous guider :

Email : contact@aforp.fr

Dernière mise à jour : 28/07/2025