

## Formation-Action « Communication, négociation, médiation »

Langue: Français

Date : Le 16 et 17 février 2012 + 1 journée de Feedback à déterminer

Horaire : De 9:00 à 17:00

Lieu : Cercle de Coopération, 13, av Gaston Diderich, L-1420 Luxembourg

Prix : Les frais de participation pour les trois jours formation sont de 210 € pour les ONGD membres du Cercle de coopération des ONGD et de 420 € pour les autres participants

Contact : François-Xavier Dupret [fx.dupret@cercle.lu](mailto:fx.dupret@cercle.lu) (+352) 26.02.09.21

### 1. Objectif de la formation

A la fin de la formation, les participants seront capables :

- Savoir accepter les conflits comme des moments dynamisant de l'organisation
- Avoir des outils de communication interne afin de prévenir les conflits au niveau institutionnel
- Avoir des compétences en communication personnelle
- Savoir diagnostiquer les sources de conflits

### 2. Contenu de la formation

	Jour 1	Activités
A	Introduction des participants. La communication comme un système	Présentation et échange d'expérience
C	Analyse des transactions dans une communication	Exercice
D	Agir sur la communication, l'écoute active	Jeux de Rôle
C	Apprendre à identifier mes besoins et pratiquer la communication non violente	

	Jour 2	Activités
A	La gestion des conflits, la négociation, de quoi parle-t-on ?	Définitions  Exercice sur base des cas pratiques des participants
B	Typologie des conflits et options d'interventions	Théorie Jeux de rôle
C	Initiation à la pratique de la négociation	Théorie Jeux de rôle
D	Plan d'action personnel pour la mise en pratique des compétences acquises qui feront l'objet d'un suivi pendant la seconde session de formation	Réflexion personnelle et tour de table

### **3. Méthodes et outils pédagogiques**

---

Cette formation se basera en grande partie sur l'expérience des participants ce qui demande un certain investissement personnel.

Dans ce contexte, le nombre de participants ne devrait pas être supérieur à 12 personnes.

La formation sera une alternance de phase d'apprentissage théorique et de mise en pratique de ces techniques (soft skills) dans des jeux de rôle et exercices.

Du point de vue outil/concept, une attention particulière sera donnée aux outils de la communication inter-personnelle dans le cadre de la gestion des conflits. Pour référence des études font ressortir que 80% des conflits en milieu professionnel peuvent être évités ou gérés par une meilleure écoute active et une capacité d'expression non-violente de ses attentes et des ses besoins.

La formation devrait permettre aux managers d'initier une réflexion personnelle sur leur façon d'agir et de gérer leurs interactions au quotidien. C'est à dire que la formation offre un cadre d'apprentissage, mais que tout changement ne pourra se faire qu'à partir d'une réflexion du manager sur l'intégration dans sa fonction des savoirs acquis et sur les décisions à prendre pour changer ses attitudes et ses comportements par rapport à son équipe de travail.

Aux deux premiers jours de la formation, nous proposerons aux participants de remplir un log book et/ou un plan d'action/de changement personnel. Ce plan d'action sera mis en œuvre par le participants pendant les semaines qui suivront la formation.

Une journée de feedback, dont la date sera déterminée ultérieurement, permettra aux participants d'échanger avec les autres participants et le formateur

La formation sera supportée par un syllabus en français qui fera référence aux différents sujets abordés.

### **4. Intervenant**

---

La formation sera donnée par Alexis Derine est consultant en ressources humaines et développement organisationnel.

### **5. Modalités d'inscription et tarifs**

---

La fiche d'inscription ci-dessous est à remplir et à envoyer par email ou par fax au Cercle de Coopération

Fax : + 352 26 02 09 26 E-mail : [fx.dupret@cercle.lu](mailto:fx.dupret@cercle.lu)

La date limite pour les inscriptions est le 9 février 2012

**A renvoyer avant le 9 février 2012 à**

Cercle de Coopération des ONGD  
13, avenue Gaston Diderich  
L-1420 Luxembourg

Tél. : + 352 26 02 09 21  
Fax : + 352 26 02 09 26  
E-mail : fx.dupret@cercle.lu

---

### Inscription à la Formation-Action « Communication, négociation, médiation »

Nom :		
Prénom :		
Adresse : Rue :		Numéro :
Code Postal :	Localité :	Pays :
Téléphone:		
Adresse électronique :		
Organisation :		
Statut au sein de l'organisation : <input type="checkbox"/> salarié(e) <input type="checkbox"/> bénévole		
Etudiant(e) <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	Demandeur d'emploi <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	
Envoi de la facture : Participant <input type="checkbox"/> Organisation <input type="checkbox"/> *		
<b>* Adresse de facturation :</b>		
Organisation :		
Adresse : Rue :		Numéro :
Code postal :	Localité :	Pays :

Quels sont vos attentes et vos besoins en relation à cette formation ?
--