



## **Prévenir et gérer les conflits**

2 jour(s) - 14,00 heure(s)

### **Programme de formation**

#### Public visé

Tout public

#### Pré-requis

Aucun

#### Objectifs pédagogiques

- Permettre aux stagiaires de s'affirmer et de rester maître de leur expression verbale afin d'éviter les conflits
- Apprendre à se connaître et évaluer son potentiel relationnel
- Prendre conscience de sa propre personnalité afin de mettre en évidence ses blocages et atouts en situation de communication
- Acquérir les outils proposés par l'assertivité afin d'améliorer ses attitudes et sa communication en milieu professionnel...

#### Description / Contenu

##### **1- La transmission du message**

- Blocages et difficultés dans la transmission du message
- Schémas de la communication et de la mémoire
- Processus de circulation du message

##### **2- L'expression orale**

- Le message verbal : adapter son message à son interlocuteur et savoir expliquer des termes techniques
- Utiliser un langage simple pour s'exprimer de manière concise, précise et claire
- Savoir se mettre à la portée de son interlocuteur

- Le message non verbal : être attentif aux expressions de son interlocuteur et à celles qu'on lui renvoie, le mimétisme de la relation
- Asseoir son autorité grâce au ton assuré que l'on va employer pour s'exprimer. L'importance de la voix, sa constitution, son impact

### 3- L'écoute active

- Aller rencontrer l'autre dans son discours
- L'écoute active : laisser aller l'interlocuteur jusqu'au bout de son explication pour lui donner les réponses espérées
- L'accusé de réception : montrer son intérêt par le feed - back et la reformulation des propos
- Savoir écouter tout en recadrant son interlocuteur sur le sujet traité

### 4- La reformulation

- Les différents types de reformulation
- Son but : résumer les propos de manière fidèle et synthétique

### Modalités pédagogiques

Formation animée en présentiel ou classe virtuelle

Action par groupe de 1 à 8 personnes maximum

Horaires : 09h00-12h30 / 13h30-17h00

### Moyens et supports pédagogiques

Alternance entre théorie et pratique.

### Modalités d'évaluation et de suivi

Qu'il s'agisse de classe virtuelle ou présentielle, des évaluations jalonnent la formation : tests réguliers des connaissances, cas pratiques, ou validation par une certification à l'issue de l'action par les stagiaires, au regard des objectifs visés

### Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez-nous.

Un entretien avec notre référent handicap pourra être programmé afin d'identifier les besoins et aménagement nécessaires.

### Délai d'accès

- Pour les formations intra : Les modalités et délais d'accès sont à valider lors d'un entretien téléphonique préalable et selon disponibilités respectives.
- Pour les formations inter : Selon notre calendrier d'inter-entreprises