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 jalonneront 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