

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

LES BASES DE LA COMMUNICATION

- › Le schéma de communication
- › Les interprétations
- › Les canaux de perception
- › L'impact du non-verbal
- › Les stratégies de communication
- › L'écoute active
- › Les outils de communication
- ›

LA GESTION DE CONFLIT

- › Identifier et Anticiper les conflits
- › Accord, Désaccord, Non-dits
- › La dynamique du conflit
- › Gérer un conflit – étape par étape
- › Méthodes (DESC, +++, Gordon...)
- › Les styles de résolution de conflit
- › Etre médiateur en gestion de conflits
- › Boîte à outils

DURÉE - LIEU

14 h - (2 jours)
Nous consulter pour un programme personnalisé. Formation en présentiel.
Face à face. En intra. ou inter.

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne en charge de la gestion de personnel.

OBJECTIFS

Savoir gérer un conflit :
Maîtriser son émotion et le mode de communication interpersonnelle
Analyser une situation conflictuelle
S'approprier les outils et les méthodes.

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

Formation dirigée par un spécialiste.
Elle s'appuie sur des apports théoriques et pratiques (méthodologie, mise en application, supports de cours).

SUIVI / ÉVALUATION / SANCTION

Après chaque session, une évaluation des acquis précédents sera réalisée.
Attestation de compétences remise en fin de session à chaque stagiaire.

CODE CPF

INTERVENANT

CROAIN Patrick

TARIF

Voir convention