

Formation à la communication et gestion des conflits

PREREQUIS

Aucun prérequis demandé, cette formation est accessible à toutes personnes.

PUBLIC

Commerciaux, formateurs en lien avec divers publics (salariés, DE, public jeune)

DUREE

1 jour (7 heures)

TARIF

Inter entreprise :

450 €HT/participant/jour

(*un minimum de 4 personnes est nécessaire pour ouvrir la formation*)

Intra entreprise :

1200€ HT/jour

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Entrée en formation sur date programmée dès contractualisation

Renseignements

Entreprrendre Conseil

1 avenue Gustave Gailly
08000 CHARLEVILLE-MEZIERES

03.24.33.12.32
contact@entreprrendreconseil.com

OBJECTIF DE LA FORMATION

À l'issue de la formation chacun des participants devra être capable de :

- Analyser des conflits
- Identifier l'origine des conflits
- Comprendre et gérer les conflits de manière efficace et adaptée
- Savoir utiliser des techniques de communication appropriées en ajustant son comportement en fonction du public et du contexte (posture).

METHODES MOBILISEES

- Apports théoriques et méthodologiques, éclairés des expériences du formateur et des participants.
- Supports pédagogiques remis aux stagiaires (ressources documentaires).
- Entrainement, jeux de rôles.
- Questions - réponses.
- Formation en présentiel ou en distanciel.

MODALITES D'EVALUATION

Questionnaire de connaissances.

ACCESSIBILITE PSH

Nos actions de formation, ainsi que l'accès à nos locaux sont adaptables et accessibles pour les personnes en situation de handicap.

L'accessibilité au PSH est identifiée en amont puis mise en place avant le démarrage de l'action.

Nos consultants s'appuient sur notre "**Guide Handicap et formation**".

Ce guide nous permet d' étudier les différentes situations de handicap et de trouver des outils et moyens pédagogiques adaptés afin de permettre aux personnes concernées de suivre nos prestations/formations dans les meilleures conditions. Lorsque cela s'avère impossible, nous orienterons les concernés vers des organismes appropriés.

VALIDATION

Certificat de réalisation.

PROGRAMME

Analyse des conflits

Activité de groupe : étude de cas

- Répartition en petits groupes
- Analyse d'un scénario de conflit préétabli
- Identification des éléments clés du conflit (origine, acteurs, contexte)

Débriefing en plénière

- Présentation des conclusions de chaque groupe
- Discussion sur les points communs et les différences

Objectif : Analyser des conflits et identifier l'origine des conflits

Comment gérer les conflits

Principes de base de la gestion des conflits

Communication Non Violente (CNV)

- Présentation des 4 étapes de la CNV (observation, sentiment, besoin, demande)
- Exercices de pratique

Communication verbale et non-verbale :

- Techniques de communication efficace (mettre en place une communication assertive au lieu d'une communication passive et agressive)
- Importance de la communication non-verbale (gestes, expressions faciales, posture)
- Activités pratiques pour renforcer la communication verbale et non-verbale

Objectif : Comprendre et gérer les conflits de manière efficace et adaptée

Adapter sa communication en fonction du type de public

Identification des différents types de public :

- Commerciaux, formateurs, grand public

Techniques d'adaptation :

- Ajuster le style de communication selon le profil du public
- Exemples et mises en situation spécifiques à chaque type de public

Atelier de personnalisation :

- Scénarios pratiques pour chaque type de public
- Retour d'expérience et ajustements

Objectif : Savoir utiliser des techniques de communication appropriées en ajustant son comportement en fonction du public et du contexte (posture).

La Posture à Avoir : Savoir-Être

Principes du savoir-être en gestion des conflits :

- Écoute active
- Empathie
- Respect et neutralité

Exemples de postures appropriées et inappropriées

Évaluation & clôture de la formation