



COMMUNICATION - GESTION DE CONFLITS

DOMAINE :

SUR-2012-008-FCM

POPULATION CIBLE :

Responsable d'entreprise.

PRE REQUIS :

Aucun

RYTHME :

Présentiel :
Formation à distance :
Parcours :

OBJECTIFS :

- A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
 - Gérer sa propre communication
 - Communiquer de manière simple, non agressive et maîtrisée afin d'éviter la plupart des conflits

DUREE :

Nombre de jour(s) 1 (7 heures)
En continu Oui Non

APPROCHE PEDAGOGIQUE :

Alternance d'apports théoriques (30%) et d'exercices pratiques (70%).

PROGRAMME :

- **Réapprendre à communiquer :**
 - Comprendre nos différences.
 - Communication verbale, para verbale et non verbale
 - La communication et ses obstacles.
 - Développer les outils de communication positive
- **Savoir gérer ses émotions, la peur :**
 - Définition de la peur
 - Les causes, les effets
 - Maîtriser ses émotions
 - Développer ses valeurs positives
- **Détecter un conflit :**
 - Percevoir un comportement conflictuel (visuel et auditif)
 - Identifier les ingrédients d'un conflit
 - Les facteurs déclencheurs, les circonstances aggravantes
 - Eviter l'escalade
 - Prévenir le conflit
- **Adopter un comportement sécuritaire, désamorcer le conflit, l'incivilité :**
 - Accueil, observation et communication
 - Communication sécuritaire en équipe
 - Notion des zones de communication ; de contact et intime
 - Maîtriser ses émotions, son comportement
 - Utiliser ses ressources, l'intuition
 - L'art de l'assertivité, l'empathie
 - Désamorcer l'agressivité, la provocation
- **En conclusion :**
 - Idées à retenir
 - Formules pratiques