

✓ Objectifs

Développer sa compréhension de l'autre. Prévenir et gérer les situations conflictuelles.

✓ Public / Prérequis

Toutes personnes ayant à faire face ou conduire des entretiens dans ses relations professionnelles
Aucun prérequis

✓ Principes Pédagogiques

Méthodes participatives
Exposés
Exercices et jeux de rôles

✓ Profils des formateurs

Tous nos formateurs ont 2 à 3 ans d'expérience minimum dans le domaine dans lequel ils interviennent. Ils sont tous également professionnels et en poste dans le domaine enseigné

✓ Modalités de suivi

Évaluation du niveau atteint après la formation.

Attestation de fin de formation.

1. Pratiquer une communication basée sur l'écoute active

- Le principe et la communication
- Faisons passer le courant
- Partageons ensemble une représentation de la communication
- Faites mieux passer vos messages
- Nos perceptions ne sont pas la réalité
- Nous abordons les situations sans neutralité
- Evitons les blocages
- Développer l'écoute active
- Pratiquer la reformulation

2. Savoir gérer et prévenir les conflits

- Les attitudes à adopter face à une situation conflictuelle, principes généraux : Communication verbale et communication non verbale.
- Les différentes attitudes face aux conflits
- Repérer nos attitudes face aux conflits
- Avantages et inconvénients pour chaque attitude

3. La nature ou les niveaux de conflits et leurs modes de résolution

4. Gérer les personnalités extrêmes : violent, agressif, mauvaise foi