

MIEUX COMMUNIQUER POUR PREVENIR LES CONFLITS

Ce que vous vivez

Tensions mal résolues, échanges tendus ou ressentis mal exprimés alourdissent l'ambiance au travail et nuisent à la collaboration. Vous sentez que de nombreux conflits naissent d'une communication inadaptée ou d'incompréhensions récurrentes. Cette formation vous aide à désamorcer les tensions et à construire des relations plus fluides et respectueuses, même en situation difficile.

Pour qui

Tout agent souhaitant améliorer sa communication pour réduire les conflits.

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

1 390 € HT

Objectifs de la formation

- Identifier les types de conflits pouvant être résolus par une meilleure communication
- Se connaître en situation de conflit
- Maîtriser les bases de la communication verbale et non verbale pour prévenir les tensions
- Adopter un positionnement adulte en situation difficile
- Développer une communication assertive et respectueuse

Méthodes pédagogiques

- Autodiagnostic
- Apports ciblés
- Echanges entre pairs et analyse de situations vécues
- Jeux de rôles & mises en situation
- Élaboration d'un plan d'actions personnel de progression

Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

Contenu de la formation

La notion de conflit

- Comportements générateurs de conflits
- Mécanismes et circuits des conflits
- Typologie et intensité des conflits
- Modes d'expression des conflits

Se connaître pour bien communiquer en situation de conflit

- Les attitudes de Porter : jugement, soutien, évaluation, interprétation, enquête, compréhension
- Autodiagnostic de son style de communication
- Combinaisons d'attitudes adaptées à la gestion des conflits

L'analyse transactionnelle pour se positionner en situation difficile

- Besoins de structure, stimulation et reconnaissance
- États du moi fonctionnel et structurel
- Positions de vie
- Construction d'un positionnement adulte

L'assertivité pour s'exprimer dans le respect des autres

- Passivité, manipulation, agressivité, assertivité : définitions et impacts
- Autodiagnostic de son potentiel assertif
- Méthodes concrètes pour affirmer ses droits sans nuire à l'autre

Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice experte en communication interpersonnelle et prévention des conflits, intervenant régulièrement au sein du service public, utilisant des méthodes actives centrées sur la pratique.

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

Organisme certifié Qualiopi
sous le n°2020/89914.1
pour les actions de formation.

SAS au capital de 7 500€
SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034
Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378
www.excellensformation.com