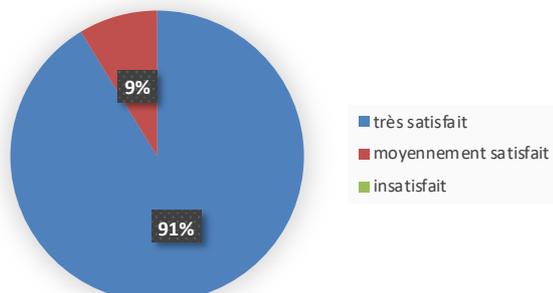


**Satisfaction des Participants**

Etude faite en 2021 sur les 6 dernières sessions de formations (environ 50 personnes)

Points forts de la formation vus par les stagiaires :

"Qualité des supports, bon équilibre entre théorie et pratique"

"L'expérience du formateur"

"Le formateur a pris le temps de creuser dans le détail la problématique individuelle de chaque participants, c'est très appréciable"

"Approche en adéquation avec notre métier"

"Outils et techniques directement applicables"

OBJECTIF :

Comprendre les spécificités de la communication interpersonnelle
Comprendre les origines des conflits et explorer des pistes de résolution

Prérequis

Aucun

Compétences visées :

Développer les compétences clés de la communication interpersonnelle
Identifier le processus de conflit
Mettre en œuvre les outils de résolution de conflits afin de gérer au mieux et au plus tôt les conflits naissants

Programme :**Les bases de la communication**

Comprendre les différences de perception de la "réalité", sources de nombreux conflits
Savoir écouter son interlocuteur de manière active
Les principaux freins à la communication

Les origines du conflit

Qu'est-ce qu'un conflit ?
Quelles pistes explorer pour déterminer son origine ?

Gérer un conflit en tant qu'acteur

Gérer son état interne
Identifier la signification des émotions ressenties
Prendre du recul par rapport à son mode de fonctionnement
Mettre en place la bonne stratégie pour mieux gérer le conflit

Gérer un conflit en tant que médiateur

Pré-requis pour démarrer une médiation
Les 3 règles pour une médiation efficace

Modalités d'évaluation : QCM

Accessibilité : Les éventuelles situations de handicap sont abordées dès les premiers contacts avec le client

Délais d'accès : 3 semaines à 1 mois

Nombre maximum de participants : 9

Tarif : 1600 euros HT/jour + frais de déplacements sur justificatifs

Contact : Jean-Philippe Falicon au 06.74.44.37.80