



PROGRAMME DE FORMATION MIEUX COMMUNIQUER ET PRÉVENIR LES CONFLITS

Intitulé de la formation	Mieux communiquer et prévenir les conflits
Nombre de stagiaires	De 8 à 10 participants maximum
Dates et lieux de la formation	Dates à venir
Intervenante	Mme. Christine GUEY
Durée de la formation	2 jours (non consécutifs) soit 14 heures
Tarif	Le coût par participant sera de 300 € (Une prise en charge par l'OPCO est possible) (Le café d'accueil ainsi que le repas du midi vous sont offerts par la FeMaSCo-BFC)
Certification	 processus certifié  RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Modalités de mise en œuvre : stage en présentiel

Public visé par la formation et prérequis nécessaires pour suivre l'action :

Public : Tout public

Prérequis : La formation ne nécessite aucun prérequis

Contexte :

Un conflit ou situation conflictuelle est la constatation d'une opposition entre personnes ou entités. Le conflit survient souvent lorsqu'une des deux parties essaie d'affirmer ses positions sans tenir compte des positions de l'autre partie.

Le conflit est chargé d'émotions telles que :

- La colère,
- La frustration,
- La peur,
- La tristesse,
- La rancune,
- Le dégoût.

Parfois, il peut être fait d'agressivité et de violence.

Objectifs opérationnels à atteindre en termes de compétences :

A l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- Cerner ses émotions pour s'exprimer et répondre
- Maîtriser les techniques
- Prévenir les conflits

Objectifs pédagogiques :

- Acquérir de l'aisance en maîtrisant les techniques d'expression orale
- Construire une intervention fluide, dynamique et impactante
- Gérer son stress
- S'entraîner en situation filmée

Proposition d'intervention

2 journées de formation en présentiel sur site espacées de 7 jours afin de permettre aux participants de réaliser des exercices intersession qui feront l'objet d'un feed-back et de conseils personnalisés.

Moyens et modalités pédagogiques :

Les outils :

- Les postures fondamentales
 - L'écoute active
 - Les attitudes de Porter
- La reformulation et la clarification
- Les outils de traitement de situations difficiles
 - La méthode DESC

Mises en situation : Entraînement sous forme d'études de cas, de jeux de rôle.

Modalités d'intervention :

- Brainstorming, Echange de pratiques
- Présentation conceptuelle
- Jeux de rôle

Programme :

- Séquence 1 : Les fondamentaux en communication
 - Rappel des bases de la communication :
 - Les différents vecteurs de communication
 - Les freins à la communication
- Séquence 2 : Identifier et analyser les situations difficiles et/ou stress
 - Identifier les situations professionnelles relationnelles difficiles :
 - tensions, agressivité...
 - Les facteurs déclencheurs
- Séquence 3. Connaître son mode de fonctionnement
 - Connaître ses freins émotionnels et définir ses limites
- Séquence 4. Décoder le contenu de la communication
 - Adopter l'attitude d'écoute adaptée pour faire face au mécontentement
 - Savoir formuler et reformuler
 - Savoir répondre, rebondir et relancer
- Séquence 5. Comment apprendre la gestion des situations difficiles ?
 - Les comportements efficaces
 - Quelles techniques utiliser pour le traitement des situations difficiles ?

Encadrement de la formation :

La formation est encadrée par Mme Christine GUEY qui assure la coordination de l'équipe pédagogique et administrative. Elle est garante du respect du programme prévisionnel défini

Suivi, évaluation de la formation :

QCM ou étude de cas/mise en situation

Validation et sanction de la formation :

Une attestation de stage est systématiquement remise à l'issue de la formation conformément aux dispositions réglementaires.