

FAVORISER LA COMMUNICATION ET PREVENIR LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Objectifs :

- Analyser les situations conflictuelles et identifier leurs causes
- Prendre conscience de son comportement
- Savoir analyser le comportement d'autrui et apprendre à y faire face
- Etablir ou rétablir une bonne communication
- S'approprier les techniques relationnelles qui permettent de gérer une situation difficile
- Appréhender les comportements lors des échanges professionnels et personnels
- Développer ses compétences relationnelles
- Comprendre les impacts de notre comportement sur nos relations
- Maîtriser une communication efficace et professionnelle

Public : Ce programme s'adresse à toute personne souhaitant améliorer sa communication interpersonnelle.

Prérequis : Aucun

Durée : 2 jours – 14 heures

PROGRAMME

Les mécanismes du conflit

- La définition du conflit
- Les origines des conflits
- Les éléments déclencheurs de conflit
- L'identification des sources de désaccords/problèmes
- La prise de recul nécessaire avant d'agir



360 COMPÉTENCES · MBR
Notre mission, votre réussite

Les aptitudes à développer

- Découvrir nos différents comportements
 - Développer son assertivité
 - S'approprier une boîte à outils "anti-conflits" : écoute active, reformulation, CNV, analyse transactionnelle...
 - Comprendre et gérer ses émotions et celles des autres
 - Définition et éléments de repérage du harcèlement
 - Quelques notions de langage non verbal
-

Moyens pédagogiques :

Alternance d'exposés théoriques et pratiques avec mises en situation

Modalités de validation des acquis :

Attestation de stage

Evaluation de fin de formation