

Parcours de formation

PUBLIC

Tout public.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Maîtriser les règles de base de la communication.
- Comprendre la nature des tensions et des conflits.
- Prendre du recul par la pensée positive et l'objectivité.
- Comprendre le fonctionnement des personnes et notamment des personnalités difficiles.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Permettent l'acquisition d'outils directement applicables dans l'entreprise par l'apprenant.

ÉVALUATION DE LA FORMATION

Nous proposons un QCM en amont de la formation afin d'évaluer les connaissances et un QCM en aval afin de valider les acquis en fin de formation. Délivrance d'une attestation à l'issue de la formation.

INTERVENANTS*

Formateurs spécialisés en communication.

Les bases de la communication

- Analyser sa capacité à communiquer vis-à-vis des autres afin d'améliorer ses échanges interpersonnels.
- Partager le même sens des mots, autocontrôler son message.
- Les 3 registres de langage : les faits, les sentiments, les opinions.
- Mettre en œuvre une écoute active.
- Questionner pour comprendre et formuler les bonnes questions.
- Reformuler pour clarifier l'échange, s'assurer d'être écouté, savoir trouver les mots justes, les 5C, quatre conseils pour mieux communiquer.

La gestion des conflits par un outil de communication non violente (CNV)

- Qu'est-ce que la CNV ?
- La CNV, un outil efficace pour sortir des conflits et des tensions.

La communication : un jeu d'émotions et de sentiments

- Les différentes émotions qui impactent notre communication (peur, colère, tristesse et joie).
- Les préférences cérébrales qui expliquent nos comportements.
- Les attitudes de Porter pour comprendre notre modèle de communication : jugement, enquête, interprétation, aide, conseil et compréhension.

Prendre du recul dans une situation de tension ou de conflit

- Les différents types de conflits : relationnels, organisationnels, structurels.
- La méthode DESC : un bon outil pour trouver des solutions positives.

Développer la positive attitude pour construire une relation positive au sein de l'entreprise

À noter !

Durée : 14 heures soit 2 jrs
Tarif* : 380 € HT / jr soit 760 € HT
Dates : 10 et 11 oct. 2019 (Avignon)

**Formation disponible
intra-entreprise**
Plus de renseignements :
04 90 31 51 90

**Tarif inter comprenant les pauses + repas du midi*



*Cécile



*Timothée

Centre d'affaires les Naiades – Bât 2 – 10 Avenue de la Poulasse – 84000
AVIGNON Tel : 04 90 31 51 90 - Fax : 04 90 31 44 33
i4 FC au capital de 100 000 Euros - RCS AVIGNON - SIRET : 42503874200036
NAF : 7490B – N° TVA Intracommunautaire FR 224 250 387 42
Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 93840215984 auprès du préfet
de région PACA. Cet enregistrement ne vaut pas agrément d'état