



PROGRAMME DE FORMATION

<i>Référent pédagogique :</i>	Sophie JORANDON (Titre Professionnel de Formatrice pour adultes)
Nom et profil du formateur	Formatrice en management et communication, utilisant des moyens pédagogiques adaptés.
Intitulé de la formation	PRÉVENIR ET GERER LES CONFLITS
Durée	2 JOURS en présentiel
Prérequis	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non
Objectifs généraux	Gagner en efficacité relationnelle pour mieux prévenir et gérer les situations conflictuelles
Objectifs opérationnels	A l'issue de la formation les participants seront capables de : <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les enjeux d'une bonne communication verbale et non verbal • Acquérir les clés d'une communication réussie • Comprendre le rôle des émotions et identifier ses besoins. • Comprendre la mécanique du conflit et Identifier ses stratégies de défense • S'affirmer en situation de désaccord ou d'incompréhension en respectant son interlocuteur et ses idées.
Public concerné	Toute personne souhaitant améliorer ses relations aux autres, dans son contexte personnel et/ou professionnel. La formation est accessible aux personnes en situation de handicap
PROGRAMME Contenu détaillé	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Comprendre les enjeux d'une bonne communication verbale et non verbal <ul style="list-style-type: none"> - Découvrir les canaux de communication - Comprendre la notion de représentation mentale - Comprendre les « bloqueurs » de la communication - Identifier les différents registres du langage (Faits/Opinions/Sentiments) avec la boussole du langage ❖ Acquérir les clés d'une communication réussie <ul style="list-style-type: none"> - S'approprier les outils de la communication - Développer une écoute active - Savoir reformuler - Maîtriser les techniques de questionnement ❖ Comprendre le rôle des émotions et identifier ses besoins. <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre Le rôle des émotions - Identifier les différentes émotions et les besoins associés - Analyser et décrypter une situation émotionnelle ❖ Comprendre la mécanique du conflit et identifier les stratégies de défense <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre l'escalade du conflit - Identifier ses stratégies de défense ❖ S'affirmer en situation de désaccord ou d'incompréhension en respectant son interlocuteur et ses idées. <ul style="list-style-type: none"> - Développer son assertivité - Accueillir un désaccord ou une incompréhension avec l'écoute empathique avec le ERIC - Développer son affirmation de Soi, Oser dire et savoir dire avec le DESC - Savoir dire NON tout en maintenant la qualité relationnelle



Méthodes pédagogiques & Techniques	Pédagogie active- groupe limité pour faciliter les échanges. Apports théoriques-Tests-Mises en situation et études de cas	
Moyen d'évaluation des acquis à chaud	Evaluations des acquis en cours de formation par des mises en situation Evaluation des acquis formation sous forme d'un QCM, à l'entrée et à la sortie de formation.	
Moyen d'évaluation des acquis à froid	Un questionnaire sera adressé aux participants 3 mois après la formation	
Validation de fin de formation	Attestation de fin de formation	
Moyen de satisfaction de la formation	Afin de mesurer l'indice de satisfaction des participants sur l'atteinte des objectifs, la qualité de l'animation et la satisfaction globale de la prestation, un questionnaire de satisfaction est remis à chaque participant et rempli en fin de formation. Il est complété par un tour de table pour échanger et confronter les points de vue.	
Effectifs	Mini 4 PERS- Maxi 10 PERS	
TARIF HT	INTER ou INTRA : sur devis	
Acompte et conditions de paiement	Acompte <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Subrogation <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Validité de l'offre	Offre valable 30 jours à compter de l'édition du devis.	
Accessibilité	Site économique des lacs 320 rue des Sorbiers 74300 THYEZ Le site de formation est accessible aux personnes en situation de handicap	
Convocation aux sessions de formation	<input type="checkbox"/> Les convocations seront envoyées par l'entreprise <input checked="" type="checkbox"/> Les convocations seront envoyées par le formateur	
Indicateur de résultat	NA	NA
Référent administratif et handicap	Christine REY	christine.rey@alticeo.fr 04.57.93.21.50

CONTACT

Pour toute INFORMATION ou INSCRIPTION

sophie.jorandon@gmail.com



SOPHIE JORANDON
Consultante-Formatrice
06 84 41 45 62