

FORMATION

Écoute, communication et gestion des conflits

Mieux communiquer pour éviter les conflits

Objectifs

A l'issue de la formation, le participant devra être capable de:

- ◊ Reconnaître les obstacles à une écoute réelle
- ◊ Nommer les émotions et les sentiments, clarifier les principaux registres, nommer les besoins sous-jacents
- ◊ Formuler une demande qui répondre aux critères de la Communication Non Violente
- ◊ Reconnaître, nommer et appliquer les attitudes fondamentales de Carl Rogers
- ◊ Pratiquer la technique d'écoute de soi et identifier le contre-transfert
- ◊ Distinguer les différents types de conflits
- ◊ Utiliser la CNV comme moyen de résolution des conflits et de compréhension des manifestations émotionnelles

Public

Cette formation est proposée à toute structure désireuse de développer au sein de son équipe une meilleure écoute et une meilleure prise en compte des enjeux actifs dans les processus relationnels.

Aucun pré-requis n'est exigé.

Cette formation s'adresse à un groupe de 4 à 12 personnes maximum.

Nous contacter si le groupe dépasse ce seuil.

Contenu

- ◊ Les obstacles à une écoute réelle (Attitudes de Porter)
- ◊ Les sentiments et les émotions : les principaux registres, leurs fonctions et leurs manifestations
- ◊ Les besoins et les demandes : leur distinction et les différents registres
- ◊ L'écoute empathique : attitudes et procédés
- ◊ Les attitudes fondamentales de Carl Rogers
- ◊ Les représentations et les différents types de conflit (conflit sain «créateur» et conflit malsain «destructeur»)
- ◊ L'impact du vécu émotionnel en situation de conflit
- ◊ Les objectifs, stratégies et enjeux d'une négociation
- ◊ La concertation, la négociation et la médiation

Modalités pédagogiques

- ◊ Encadrement par une praticienne formée aux techniques de communication dont la CNV
- ◊ Analyses à partir de situations vécues par les participant(e)s
- ◊ Apports théoriques illustrés d'exemples
- ◊ Exercices pratiques

Modalités d'accueil

Les dates et horaires seront à déterminer en fonction de vos disponibilités et de celles du formateur.

La formation peut se dérouler au sein de votre structure ou dans nos locaux à Grande-Synthe.

Pour toute demande de devis détaillé, contactez-nous
au 03.28.29.87.58 ou par mail à: aladho-secretariat@orange.fr
Nous reprendrons contact avec vous pour échanger sur
vos attentes et adapter la formation à vos besoins.