

ÉCOUTE, COMMUNICATION ET GESTION DES CONFLITS



Mieux communiquer pour éviter les conflits

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ◆ Reconnaître les obstacles à une écoute réelle
- ◆ Nommer les émotions et les sentiments, clarifier les principaux registres
- ◆ Formuler une demande qui réponde 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

CONTENU PÉDAGOGIQUE

- ◆ 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 : attitude et procédés
- ◆ Les attitudes fondamentales de Carl Rogers
- ◆ Les représentations et les différents types de conflit
- ◆ 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

PUBLIC

Toute structure désireuse de développer au sein de son équipe une meilleure prise en compte des enjeux actifs dans les processus relationnels

NOMBRE

Groupe de 4 à 10 personnes maximum

DURÉE

3 jours (18 heures)

LIEU

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

COÛT

2 565 € T.T.C. auxquels s'ajoutent les éventuels frais de mission

Accompagnement et insertion socioprofessionnelle

La relation d'aide dans le champ de la santé

Soutien à la parentalité et approches éducatives

Compétences professionnelles et transversales

Supervision et analyse de la pratique