

# 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
- ◆ 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: principaux registres, fonctions et manifestations
- ◆ 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 personne formée aux techniques de communication et de gestion de conflits (CV sur demande)
- ◆ Analyses à partir de situations vécues par les participant(e)s
- ◆ Apports théoriques illustrés d'exemples et exercices pratiques
- ◆ Évaluation sous la forme de mises en situation durant la formation et d'un QCM en fin de formation



**Pour toute demande de devis détaillé, contactez-nous au 03.28.29.87.58**

*Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.  
Nous vous invitons à vous rapprocher de notre référente handicap  
par mail à : [aladho-formation@orange.fr](mailto:aladho-formation@orange.fr).*

### PUBLIC

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

Aucun prérequis n'est exigé

### NOMBRE

Groupe de 4 à 12 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

3 060 € T.T.C. auxquels s'ajoutent les éventuels frais de mission

