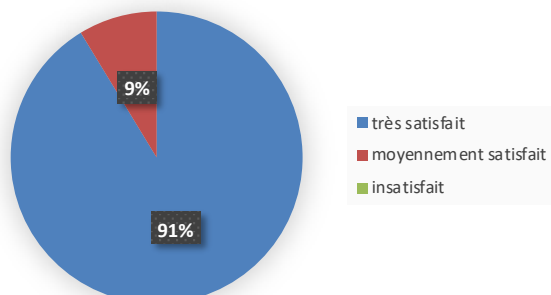


**Satisfaction des Participants**

Etude faite en 2021 sur les 6 dernières sessions de formations (environ 50 personnes)

**Points forts de la formation vus par les stagiaires :**

*"Qualité des supports, bon équilibre entre théorie et pratique"*

*"L'expérience du formateur"*

*"Le formateur a pris le temps de creuser dans le détail la problématique individuelle de chaque participants, c'est très appréciable"*

*"Approche en adéquation avec notre métier"*

*"Outils et techniques directement applicables"*

**OBJECTIF :**

Comprendre les spécificités de la communication interpersonnelle  
Comprendre les origines des conflits et explorer des pistes de résolution

**Prérequis**

Aucun

**Compétences visées :**

Développer les compétences clés de la communication interpersonnelle  
Identifier le processus de conflit  
Mettre en œuvre les outils de résolution de conflits afin de gérer au mieux et au plus tôt les conflits naissants

**Programme :****Les bases de la communication**

Comprendre les différences de perception de la "réalité", sources de nombreux conflits  
Savoir écouter son interlocuteur de manière active  
Les principaux freins à la communication

**Les origines du conflit**

Qu'est-ce qu'un conflit ?  
Quelles pistes explorer pour déterminer son origine ?

**Gérer un conflit en tant qu'acteur**

Gérer son état interne  
Identifier la signification des émotions ressenties  
Prendre du recul par rapport à son mode de fonctionnement  
Mettre en place la bonne stratégie pour mieux gérer le conflit

**Gérer un conflit en tant que médiateur**

Pré-requis pour démarrer une médiation  
Les 3 règles pour une médiation efficace

**Modalités d'évaluation :** QCM

**Accessibilité :** Les éventuelles situations de handicap sont abordées dès les premiers contacts avec le client

**Délais d'accès :** 3 semaines à 1 mois

**Nombre maximum de participants :** 9

**Tarif :** 1600 euros HT/jour + frais de déplacements sur justificatifs

**Contact :** Jean-Philippe Falicon au 06.74.44.37.80