

**PROGRAMME DE FORMATION :  
COMMUNICATION ET GESTION DE CONFLIT**

**PUBLIC :**

Tout public

**PRÉ-REQUIS :**

Maîtriser la langue française

**DURÉE :**

3 jours soit 24H

**DATES :** selon planning

**LIEU :**

**FORMATION EN INTER :**

HOTEL LYON METROPOLE - 85 Quai Joseph Gillet  
69004 LYON

**FORMATION EN INTRA :** au sein de l'entreprise

**ACCESSIBILITÉ HANDICAP :**

Nos formations sont adaptées aux personnes en situation de handicap

**FORMATEUR :**

BRANCHU Marie-Christine

**HORAIRES :**

De 08h30 à 12h30 et 13h30 à 17h30

**DÉLAIS D'ACCÈS À LA FORMATION :**

Selon planning validé en amont

**NOMBRE DE PARTICIPANTS PAR SESSION :**

De 1 à 10

**OBJECTIF DE LA FORMATION ET COMPÉTENCES VISÉES**

**A l'issue de la formation le participant sera capable de :**

- Comprendre les fondamentaux de la communication
- Structurer sa pensée, se synchroniser, se faire comprendre
- Savoir adapter sa communication en fonction des situations, des contextes et des personnes
- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Comprendre les processus du conflit
- Assimiler les techniques de résolution de conflits

**OBJECTIFS OPÉRATIONNELS ET ÉVALUABLES**

- Etre capable d'identifier les fondamentaux de la communication
- Être capable de maîtriser l'assertivité et gérer ses émotions
- Être capable d'adapter sa communication
- Être capable d'anticiper le conflit
- Etre capable de gérer le conflit
- Etre capable de sortir du conflit

**CONTENU**

**Découvrir les fondamentaux de la communication**

Le langage « Verbal, para verbal et non verbal »

La communication « gagnant/gagnant »

Les freins et les leviers d'une bonne communication

Les positions de vie

Les états du moi

**Structurer sa pensée, se synchroniser et se faire comprendre**

Savoir dire non, formuler une demande, exprimer une critique constructive et gérer les critiques

Donner des consignes claires

Diffuser les informations au sein de son équipe

**Identifier son mode de communication et celui de ses interlocuteurs**

Créer les conditions d'échange avec son équipe ou ses partenaires dans un objectif d'efficacité collective

Les canaux de perception (le VAKOG)

La notion de cadre de référence

**Repérer les différents types et niveaux de conflit**

Définir un conflit et ses signes avant-coureur

La dynamique conflictuelle

Les conséquences du conflit

Identifier les différents types de conflits

**Comprendre le processus conflictuel**

Répondre au conflit

Le moment de la confrontation

**La résolution de conflit**

La communication non violente

Les clefs d'une communication positive

**MODALITÉS D'ACCÈS**

L'inscription est réputée acquise lorsque la convention de formation est signée par l'entreprise et / ou le candidat et les modalités de financement sont validées.

**MODALITÉS D'ÉVALUATION D'ATTEINTE DES OBJECTIFS DE LA FORMATION :**

- Evaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation
- Evaluation des compétences en début et en fin de formation
- Évaluation des connaissances à chaque étape de la formation (via questionnaires, exercices, travaux pratiques, entretiens avec le formateur)
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

**MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS**

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT DES FORMATIONS

### Modalités pédagogiques :

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et méthodologique : séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation.
- Questionnaires, exercices et étude de cas
- Réflexion et échanges sur cas pratiques
- Retours d'expériences
- Corrections appropriées et contrôles des connaissances à chaque étape, fonction du rythme de l'apprenant mais également des exigences requises au titre de la formation souscrite

### Éléments matériels :

**Salle de formation :** Nos salles disposent de tout le matériel informatique et pédagogique nécessaire.

**Documents fournis :** Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par mail à la fin de la formation

### Référent pédagogique et formateur :

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.

## MODALITÉS FINANCIÈRES

- 1 000€ HT par jour de formation soit 3 000€ HT la formation