

Objectifs

- Comprendre la dynamique des conflits interpersonnels et de l'agressivité
- Savoir repérer les indices annonciateurs d'une situation de crise
- Apprendre à gérer un conflit
- Savoir adapter sa communication aux situations difficiles
- Savoir identifier les besoins des personnes accueillies
- Savoir adapter sa réponse à la situation et à la personne
- Apprendre la communication non-violente afin d'induire chez l'autre des situations et des ressources positives

Public visé

- Tout professionnel ayant pour objectif de développer ses capacités de communication notamment dans les situations de crise

Pré-requis

- Aucun

Effectif

- 12 stagiaires maximum

Durée

- 14 heures, 2 jours

Type de Formation

- Inter ou intra-entreprise
- Formation continue en présentiel

Déroulement de l'action de formation

- **Les émotions : leur compréhension et leur gestion**
- **L'impact des mots sur le comportement**
- **L'attitude non verbale et para verbale**
- **Accueillir et reconnaître la souffrance / la violence de l'autre**
- **La médiation et la position d'observateur**
- **Les mots et attitudes qui apaisent**
- **Le Milton langage : langage s'adressant à l'inconscient permettant de calmer et d'ouvrir à de nouvelles solutions**
- **Le seuil de tolérance**
- **Les valeurs et les croyances**
- **Techniques de communication non-violente**

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrements mis en œuvre

- **Outils pédagogiques** : Alternance d'apports théoriques, méthodologiques et d'expérimentation des techniques par la mise en situation des participants
- **Remis aux participants** : Supports de cours et documentation technique
- **Encadrement** : Consultante en communication - formatrice

Moyens permettant le suivi de l'exécution, l'appréciation des résultats

- **Suivi de l'exécution** : Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur, par demi-journée de formation puis délivrance d'une attestation de fin de formation
- **Procédure d'évaluation des acquis** : Questionnaire d'évaluation de chacun des modules (Questions-Réponses)
- **Appréciation de la satisfaction et de la qualité** : Questionnaire d'évaluation de satisfaction donnant lieu à un bilan de fin de formation adressé au client

Organisation de la formation

- **Dates et tarifs** : Sur demande au 04 93 710 761 ou 06 17 80 06 63, par e-mail : contact@etres.fr
- **Lieu** : En centre (Nice/Thiais) ou sur site client (ou autre option - France entière)