

## PROGRAMME DETAILLE

### BUSINESS – MANAGEMENT

#### Réf.BU03015 COMMUNIQUER PLUS EFFICACEMENT ET GERER LES CONFLITS

##### **PUBLIC :**

Tout public.

##### **PRÉ- REQUIS :**

Aucun.

##### **OBJECTIFS :**

La formation COMMUNIQUER PLUS EFFICACEMENT ET GERER LES CONFLITS a pour objectifs de :

- Optimiser sa capacité à communiquer au sein de l'entreprise et savoir gérer les situations de crise.

##### **DURÉE :**

3 jours.

##### **MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES :**

Formation dispensée par un formateur professionnel spécialisé principalement dans les techniques comportementales.

Jeux de rôle, tableau mural et divers supports de cours.

Méthode pédagogique participative. Validation des acquis (QCM). Attestation de formation. Formation théorique et pratique.

##### **LIEU DE FORMATION :**

En stage ou en intra.

##### **EFFECTIF :**

1 à 16 personnes.

Date d'élaboration 18/06/20  
Dernière mise à jour 18/06/20  
Version : 1

Vous avez un besoin de formation sur **COMMUNIQUER PLUS EFFICACEMENT ET GERER LES CONFLITS**? Profitez de nos solutions formatives dédiées à vos besoins et adaptées à votre activité professionnelle. Nos formateurs sont des professionnels recrutés pour leur expérience professionnelle et leur expertise. Nos consultants traceront avec vous un programme ciblé sur les précisions de vos demandes.

*Partout en France* : Amiens, Angers, Bordeaux, Dijon, Grenoble, Le Havre, Le Mans, Lille, Lyon, Marseille, Metz, Montpellier, Nantes, Nice, Nîmes, Orléans, Paris, Perpignan, Reims, Rennes, Rouen, Saint-Etienne, Strasbourg, Toulon, Toulouse, Tours, Villeurbanne...

### CONTENU

#### Les fondements de la communication

- L'importance des non-dits.
- Bien définir ses objectifs de communication.
- Pratiquer l'écoute active.
- Utiliser les techniques de questionnement.
- Pratiquer l'art de la reformulation.

*Alternance d'explications théoriques et mise en pratique suivie de débriefing.*

#### Améliorer l'impact de sa communication

- Clarifier le sens de ses messages.
- Communiquer en mode court, clair, concis.
- Adopter une communication chronologique.
- S'adresser aux différents profils de récepteurs.

*Alternance d'explications théoriques et mise en pratique suivie de débriefing.*

#### Développer son assertivité

- Les comportements à proscrire : la fuite, l'agressivité, la manipulation.
- Communiquer en mode coopératif.
- Dissocier les comportements et les personnes.
- Pratiquer la visualisation positive.
- Influencer positivement les individus.

*Alternance d'explications théoriques et mise en pratique suivie de débriefing.*

#### Gérer les conflits

- L'origine des conflits.
- Les impacts des conflits.
- Comment désamorcer les conflits.
- Sortir d'un conflit à partir de la méthode des 5C.

*Alternance d'explications théoriques et mise en pratique suivie de débriefing.*

#### Fin de formation :

- Conclusions.
- Test de niveau et correction.
- Evaluation qualitative.
- Validation des acquis.
- Remise de l'attestation de formation.
- Remise d'un support de cours et documents annexes.