



### Formation professionnelle continue, DIF

#### ● Objectifs

Professionnaliser ses échanges grâce à une parfaite maîtrise de soi, à des techniques de communication pour prévenir et désamorcer les conflits. A l'issue de ce stage, le participant sera capable de :

- Anticiper, comprendre, et désamorcer les situations de mésentente, d'incompréhension, voire de blocage
- Prendre de la distance par rapport à la situation en gérant son stress et ses émotions
- Résoudre à chaud un problème survenant en réception clientèle
- Préserver l'échange par une attitude assertive

#### ● Public concerné

Tous managers, encadrants de proximité, chefs de projet qui désirent sortir des conflits et optimiser leur capacité à réagir face aux situations délicates et aux personnalités difficiles.

#### ● Programme

##### **Jour 1 Rappel des règles de la communication en situation conflictuelle et partages d'expériences**

- Rappel des fondamentaux de la communication
- Repérer ses forces et axes de progrès
- Identifier et analyser les différents types et sources de conflits
- Savoir sortir des situations de blocage (écoute, arbitrage)
- Développer une attitude relationnelle constructive de résolution de conflits
- Savoir gérer ses émotions et son comportement

##### **Jour 2 : Appropriation des outils et techniques pour optimiser son « comportement communicationnel »**

- Repérer les comportements de fuite, agressivité et passivité
- Favoriser l'échange verbal
- Savoir gérer l'après conflit
- Elaborer un plan d'actions individuel pour une mise en pratique immédiate

#### ● Méthodes pédagogiques

La méthode d'intervention reposera sur une pédagogie interactive et personnalisée.

Alternance d'exercices, de jeux de rôles pédagogiques et d'apports théoriques volontairement limités afin de favoriser l'action.

Mises en situation, réflexions collectives et individuelles et débriefing personnalisé.

Un support pédagogique sera remis à chaque participant.

La formatrice sera attentive à ce que chaque participant s'approprie méthodes et outils.

Elle pratique un accompagnement comportemental personnalisé à chaque apprenant par des méthodes d'écoute et de questionnement.

#### ● Modalités de la formation

**Durée** totale : 2 jours (14 h) **Formule** : intra ou inter au sein de Sully Formation

**Effectif** maximum : 8 participants

#### Renseignements et inscriptions :

Pierre-Yves ARRICELLI : 04 91 94 57 48 ou 44

06 14 57 59 84

Mail : [parricelli@sully-educ.fr](mailto:parricelli@sully-educ.fr)

#### Prix :

850 € TTC (organisme de formation non soumis à TVA)