

Travail et transitionS

Siège : 4 rue des Arpentis - 91 430 Vauhalan
Secrétariat : 1 rue de l'Avenir - 31 800 Saint-Gaudens
N°OF : 119 109 027 91



0782887479

contact@travail-transitions.fr

Programme de formation

Communication bien-traitante et gestion des situations conflictuelles

But de la formation

Dépasser les attitudes potentiellement sources de conflit et renforcer ses capacités de communication pour établir et entretenir des relations professionnelles et personnelles positives.

Compétences visées

1. Savoir repérer les pièges, freins et résistances qui parasitent les relations humaines au travail
2. Savoir écouter sans s'effacer, s'exprimer sans agresser, s'affirmer sans s'imposer
3. Savoir Identifier les mécanismes à l'origine des conflits interpersonnels pour agir en prévention
4. Savoir mettre en place un processus de résolution constructif et coopératif lors de situations conflictuelles

Pré-requis

Aucun

Liste des référents

Référent administratif : contact@travail-transitions.fr

Référent pédagogique : Se référer au site web

Référent handicap : contact@travail-transitions.fr

Type de public

Toute personne amenée à entretenir des relations avec d'autres personnes : dirigeant-e-s, accompagnateur-trices socioprofessionnel-les, encadrant-es

- **Attention : si vous avez déjà suivi la formation Encadrer et animer une équipe de salariés en insertion niveau 1 et/ou 2, vous avez déjà été sensibilisés !**

Documents remis en fin de formation

Certificat de réalisation

Méthodes pédagogiques

Chaque demi-journée comprend des temps de pratique sous forme d'exercices et de mises en situation, pour s'approprier les apports théoriques et techniques. Les méthodes permettent une dynamique de progression en proposant des échanges, des entraînements et des simulations d'entretien dans un climat détendu, encourageant la mutualisation

Travail et transitionS

Siège : 4 rue des Arpentis - 91 430 Vauhalan
Secrétariat : 1 rue de l'Avenir - 31 800 Saint-Gaudens
N°OF : 119 109 027 91



0782887479

contact@travail-transitions.fr

Durée

14 heures (2 jours).

Programme

Première Partie

- Repères sur les mécanismes relationnels, les attitudes à risque génératrices de conflit, les dysfonctionnements liés aux émotions et au stress
- Principe de la communication efficace non violente, et son application en prévention des difficultés de collaboration et des risques psychosociaux
- L'écoute active et l'empathie non complaisante, qui favorise l'expression et désamorçe les réactions de défense.
- L'affirmation de soi : savoir se positionner et se faire respecter en évitant le rapport de force

Seconde Partie

- Processus de résolution des conflits :
 - dépasser les tensions
 - identifier les besoins
 - construire des solutions négociées
- Déterminer une démarche de communication adaptée aux personnes concernées, en fonction de la situation vécue et de l'objectif visé.

Accessible aux personnes en situation d'handicap : oui