



**ADVANCE**  
**SOLUTIONS**  
Les talents et l'entreprise, Ensemble.

## PROGRAMME DE FORMATION

### **La communication positive pour maîtriser les conflits**

#### Objectifs

- Faire le point les bases et les besoins en matière de communication
- Développer son écoute active afin de comprendre l'autre et lui transmettre un message adapté
- Etre en capacité d'évaluer la qualité relationnelle d'une situation
- Etre capable d'identifier les différents types de personnalité et d'adapter sa communication
- Mettre en œuvre une stratégie de communication interpersonnelle favorisant la coopération et le fonctionnement en équipe
- Gérer rapidement et efficacement les situations conflictuelles

# Programme

## Jour 1

- Accueil des participants
- Présentation
- Maîtriser les bases de la communication
  - Connaître les différentes dimensions de la communication
  - Appréhender la notion d'écoute active
- Adopter la juste posture en matière de communication
  - Savoir questionner
  - Savoir reformuler
  - Identifier les blocages en matière d'écoute active
- Cerner les styles de ses interlocuteurs et leurs besoins
  - Découvrir les différents styles
  - Identifier les besoins inhérents à chacun des profils
  - Cerner les modes de communication adaptés entre profil : zones de force et zones de frein
- Cerner les styles de ses interlocuteurs et leurs besoins (2ème partie)
  - Apprendre à repérer les modes de fonctionnement et de communication d'un des profils
  - Savoir se sortir des « pièges » inhérents à la communication de ce type de profil

## Jour 2

- Prévenir et gérer les conflits
  - Prendre conscience de ses émotions, ses représentations et ses réactions
  - Connaître les différents types de conflits
  - Repérer ses comportements et ceux des autres face aux conflits
- Etablir une communication positive
  - Connaître la notion « d'assertivité » et la travailler
  - Appréhender et pratiquer la « méthode D.E.S.C. »
  - Travailler « l'empathie »
  - Appréhender les impacts de ses perceptions et réactions
- Favoriser l'intelligence collective
  - Cerner les différentes stratégies aidantes dans le cadre d'un fonctionnement en équipe
  - Prendre conscience de l'importance de chaque membre d'une équipe
  - Apprendre à répartir et cadrer les rôles afin d'aboutir à un fonctionnement efficace

## Méthodes et moyens pédagogiques

Présentation théorique, échanges interactifs avec le groupe, réflexion individuelle sur ses modes de fonctionnement, échanges en binôme, travail en équipe, étude de cas en groupe.

## Modes d'évaluation

Une grille d'évaluation "à chaud" de la formation sera complétée par le participant sur les conditions de déroulement de l'action (organisation, pédagogie...). Un bilan de positionnement initial et final permettant de confirmer l'atteinte des objectifs de la formation sera complété par le participant et validé par le formateur.



### Durée

2 jours  
soit 14 heures



### Prérequis

Pas de prérequis  
particulier pour  
cette formation.



### Lieu

Alpes-Maritimes  
(06)



### Sanctions

Certificat de réalisation  
individuel remis à l'issue  
de la formation.



### Modalités d'accès

Nos formations sont  
accessibles à tous. Pour  
toute situation particulière  
nécessitant une adaptation,  
merci de nous contacter.



### Intervenante

Isabelle BRISSAUD :  
Psychologue du travail,  
consultante en prévention des  
Risques Psycho-Sociaux,  
formatrice et coach certifiée.



### Public

Tout public.