

Formation des acteurs des organisations (Management, RH, ...)

Prévention et gestion des conflits

<https://www1.ac-lyon.fr/greta/formation/pdf?id=384>

Objectif

- Connaître les pièges de la communication, savoir les repérer et y remédier pour renforcer son efficacité relationnelle
- Analyser son propre comportement afin d'adopter une communication adaptée en cas de conflit, maîtriser son stress et ses émotions

Contenu

- Le schéma global de la communication interpersonnelle et l'approche détaillée de toutes ses composantes : émetteur / récepteur (personnalité, cadre de référence, statuts, rôles, perception), message, filtres, canal, rétroaction, environnement (bruits, parasites) et milieu socioculturel,
- Les pièges de la communication : stéréotypes, étiquetages, attitudes globalisantes, inférence, jugements, croyances,
- Les conflits : typologie, compréhension des enjeux, stratégie de gestion (canalisation du stress, contrôle des émotions, prise de recul...), résolution (argumentation, négociation)
- Les bases d'une communication saine : connaissance de soi, de l'autre
- Les postures à adopter : écoute active, reformulation, empathie, assertivité
- Communication verbale : le choix des mots μ la communication non violente (l'emploi du "je")
- Communication non verbale et para verbale : posture, gestuelle, intonation.

Niveau d'entrée

Sans niveau spécifique

Reconnaissance des acquis

Attestation de fin de formation

Codification de l'offre

32038 - Gestion personnalité difficile

Date de mise à jour

02/07/2021

Dates

Entrées et sorties permanentes
Nous consulter

Public

tout public
Tout public souhaitant se professionnaliser dans la gestion des situations difficiles face à un client

Durée

3 jours (21 heures)

Modalités

Cours du jour
Collectif
Formation en présentiel

Tarif

Nous consulter

Lieu

Lyon 2ème - Lycée Ampère
27 rue Gentil
69002 LYON

Contact

Maria PELLEGRINI
04 78 78 84 84
contact.greta.lyonmetropole@ac-lyon.fr

Coordonnées

GRETA CFA LYON MÉTROPOLE
41 rue Antoine Lumière
69372 Lyon CEDEX 08

Tel : 04 78 78 84 84
Fax : 04 78 78 84 94
contact.greta.lyonmetropole@ac-lyon.fr