



LIEU DE LA FORMATION

AGEN / MARMANDE - 47

PUBLIC CONCERNÉ

- Salariés intra-entreprise, confrontés à des situations conflictuelles avec des relations professionnelles externes (clients, fournisseurs, usagers, ...)
- Pas de pré-requis pédagogique. La participation volontaire des stagiaires est un meilleur gage d'efficacité de la formation.

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

DÉBUT DE LA FORMATION

Tout au long de l'année

MODALITÉS DE FINANCEMENT

Plan de développement des compétences

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les sources de la genèse des conflits : la communication mise à mal.
- Analyser les situations qui génèrent des conflits dans son activité professionnelle
- Gérer au quotidien le relationnel dans son activité professionnelle et dans sa vie personnelle
- Utiliser des outils de communication pour désamorcer un conflit
- S'affirmer en évitant le conflit : la communication non violente

CONTENU DE LA FORMATION

LES POINTS CLES

- Définition du « conflit » en situation relationnelle dans son contexte professionnel et personnel
- Les principes de base de la communication.
- Identification des postures, du comportement verbal précurseurs du stress généré par les conflits : identifier les sources comportementales de la genèse d'un conflit.
- Mise en place de technique de relaxation et d'approches comportementales et verbales pour gérer les conflits.

CONDITIONS DE FORMATION

- Formation groupe intra entreprises
- Echanges et partage des expériences du groupe
- Exercices de relaxation
- Supports pédagogiques remis aux participants

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Evaluation continue tout au long de la formation
- Attestation de formation
- Evaluation de la satisfaction des stagiaires
- Questionnaire de suivi post formation

PROFIL DES INTERVENANTS

Formateurs consultants du Greta Est Aquitaine

VOS CONSEILLERS DE L'AGENCE DU LOT-ET-GARONNE

Karine BOURSINHAC
Conseillère en Formation
Professionnelle
karine.boursinhac@greta-cfa-
aquitaine.fr
05 53 76 02 54
06 84 78 65 58

Sabrina MOSCONE
Assistante Commerciale
sabrina.mosccone@greta-cfa-
aquitaine.fr
05 53 76 02 54

Anne-Sophie BYCZKO
Assistante Administrative
anne.sophie.byczko@greta-cfa-
aquitaine.fr
05.53.76.02.54