



LIEU DE LA FORMATION

AGEN / MARMANDE - 47

PRÉ-REQUIS

- 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.

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