

Ref. ISC20

## Mieux appréhender les situations conflictuelles et améliorer sa communication

### OBJECTIFS

- ▶ Faire prendre conscience aux participants que le conflit n'est pas en soi un moyen de communication efficace, que la négociation et la diplomatie peuvent bien souvent permettre de désamorcer les conflits.
- ▶ Les aider à favoriser un dialogue ouvert au-delà de l'expression des conflits et à comprendre leur intérêt à développer une communication apaisée.

### PROGRAMME

- ▶ La communication : principe et obstacles
  - prendre conscience de soi et de l'autre
  - les principes de communication
  - la communication et les 5 sens
  - les obstacles à la communication et les attitudes pour les dépasser
- ▶ Le conflit - les relations conflictuelles
  - définition
  - pourquoi en arrive-t-on à entrer en conflit ?
  - comment sortir d'une relation conflictuelle ou l'éviter ?
    - . prendre conscience de la réalité de l'autre, de sa vision du monde
    - . s'affirmer et négocier dans le respect et les intérêts de chacun
    - . quelques techniques pour mieux écouter et désamorcer les conflits : l'écoute et la reformulation
- ▶ Mieux dialoguer ensemble
  - tenir compte de l'autre, de sa personnalité
  - s'exprimer :
    - . savoir ce que l'on veut dire
    - . comment le dire
    - . l'importance de l'attitude
  - écouter
  - reformuler
  - répondre à un message.



**Méthode pédagogique** : Recueil des attentes. Etudes de cas, apports théoriques, méthodologiques, mises en situation, jeux de rôles

Remise d'un support écrit. Evaluation des acquis en début et fin de stage.

**Personnes concernées / Prérequis** : Ouvriers d'ESAT/EA

**Animation** : Intervenant éducatif

**Nombre de participants** : 6 personnes maxi

**DPC** : nous consulter

**Durée** : 4 jours, soit 28 heures

## INTRA

Ce stage peut être organisé  
dans votre établissement  
avec un tarif groupe.



GERFI+ S.A.S. au capital de 250 000€  
SIRET 393 456 892 00024 - Code NAF 8559A - RCS La Rochelle



