



EFFICIENCELAB

FICHE TECHNIQUE : Communication et gestion de conflit

OBJECTIFS :

Objectifs généraux :

- Permettre aux participants d'avoir une meilleure communication entre collègues et avec les clients.
- Favoriser un environnement de travail harmonieux et productif.

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les mécanismes de la communication verbale et non-verbale.
- Apprendre à prévenir et à éviter les situations conflictuelles avant qu'elles n'adviennent.
- Gérer les comportements agressifs.
- Développer des comportements assertifs.

PUBLIC CIBLE : Tous les personnels

DURÉE : 21h

CONTENU :

- Jour 1 : Fondamentaux de la communication
 1. Introduction
 - Présentation des objectifs du module
 - Brève discussion sur l'importance de la communication en milieu professionnel
 2. Fonctionnement de la communication
 - Processus de codage et de décodage de l'information
 - Identification des barrières/biais à la communication
 - Facteurs qui influencent la perception dans la communication
 3. Les différents types de communication
 - Différenciation des modes de communication formels et informels
 - Implications de chaque type de communication dans le contexte professionnel
 - Communication verbale et non verbale
 - Les tournures passives agressives et leur impact
 - Expressions faciales, langage corporel et gestuelle
 - Impact des signaux non-verbaux dans la communication (renforcer ou altérer le message)
- Jour 2 : L'Assertivité

EFFICIENCE LAB

LEADER ACADEMIE – SARL- AU CAPITAL DE 1500 EUROS

Immeuble ARAL, Morne Caruel, 97139 LES ABYMES

Siret : 80455315400035 - NDA : 01973140997

Tel : 0590.90.23.67 / Mail : contact@efficiency-lab.com

4. Fondements et pratiques
 - Définition de l'assertivité
 - Distinction entre passivité, assertivité et agressivité
 - Avantages de l'assertivité au travail
 - Identification et compréhension des droits assertifs
5. Pratiques de promotion de la compréhension mutuelle
 - Développement de comportements assertifs
 - Techniques de reformulation et de clarification
 - L'assertivité dans la gestion de conflits

- Jour 3 : Prévention et gestion de conflits

6. Stratégies préventives
 - Identification des signaux précurseurs
 - Techniques d'observation et de détection précoce
7. Gestion constructive des conflits et comportements agressifs
 - La communication non-violente
 - Les principes et les étapes de la CNV (Rosenberg)
 - Techniques de communication empathique
 - Pratiques de médiation et de négociation
 - Gestion constructive des réclamations

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

Mises en situations, exemples concrets, exercices pratiques
Exercices de sensibilisation et d'autoréflexion

EFFICIENCE LAB

LEADER ACADEMIE – SARL- AU CAPITAL DE 1500 EUROS
Immeuble ARAL, Morne Caruel, 97139 LES ABYMES
Siret : 80455315400035 - NDA : 01973140997
Tel : 0590.90.23.67 / Mail : contact@efficiency-lab.com