



## COMMUNIQUER POSITIVEMENT & ANTICIPER LES RELATIONS CONFLICTUELLES

Référence : BFC\_FOR\_COMMUNIQUER\_POSITIVEMENT

Thématique : Développement personnel

### Objectif

Être capable de mieux communiquer avec l'ensemble de ses interlocuteurs.

Pratiquer une écoute bienveillante tout en sachant s'affirmer.

Prévenir, anticiper et gérer les conflits.

Assoir sa légitimité et développer son leadership.

### Public

Toute personne souhaitant renforcer l'efficacité de sa communication, managers, chefs de projet.

### Programme

**Qu'est-ce que la communication interpersonnelle ?**

- Types, enjeux et modèles de communication.
- Le schéma de communication.
- Les facteurs d'influence.

**Les différents canaux de la communication interpersonnelle**

- La communication verbale et non verbale

**Savoir faire relationnel**

- Le savoir faire relationnel : une compétence de plus en plus recherchée.
- Interagir de manière efficace et harmonieuse avec l'ensemble de ses interlocuteurs : clients, collègues, managers, fournisseurs, ...
- Prévention et gestion de conflits.

**Mieux se connaître pour mieux communiquer**

- Identifier son style social.
- Les mécanismes du stress.
- Le facteur émotionnel.
- Etat d'esprit positif et constructif.

**Réussir sa communication avec autrui**

- Agir positivement avec autrui.

- L'écoute, base de toute communication.
- Pratiquer l'empathie et développer son assertivité.
- Se synchroniser avec son interlocuteur.
- Les registres de communication.
- Savoir donner et recevoir du feedback.

#### Anticiper et gérer les conflits

- Analyse du conflit.
- Favoriser la coopération.
- Les comportements.
- L'importance des émotions.
- La résolution du conflit.

#### Formations complémentaires conseillées

Les bases de la conduite de projets, savoir-faire et savoir-être.

#### Prérequis et niveau de connaissance préalable

Aucun.

#### Moyens pédagogiques et techniques d'encadrements

- Formateur spécialisé dans le domaine d'intervention et sélectionné par la CMA.
- Séance de formation en salle - vidéoprojecteur.
- Effectif de 5 à 12 stagiaires.
- Questions / réponses : adaptations ponctuelles personnalisées.
- Apports théorique : Mise en pratique.

#### Suivi et évaluation de l'action de formation

Évaluation formative tout au long du stage - Feuille de présence - Attestation de formation.

#### Coût de la formation

Coût total pour 2 jours de formation : 495 euros comprenant les frais pédagogiques (420 euros) et les droits d'inscription (75 euros)

▶ [voir les conditions générales de vente.](#)

Ces coûts peuvent être pris en charge par les financeurs de la formation. Des offres promotionnelles peuvent vous être proposées par nos services, sous certaines conditions.

Votre conseiller Chambre de métiers vous aide dans vos démarches et vous accompagne dans le montage du dossier de prise en charge de la formation.

Renseignez-vous en cliquant sur « Être rappelé » en bas de la fiche.

#### Réservez dès maintenant votre place

Attention, les places à nos formations sont limitées. Si cette formation vous intéresse, réservez votre place directement en ligne ci-dessous.

#### Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation d'handicap.

Référent Handicap sur chaque site de formation.

Pour les candidats à l'apprentissage, dispositif spécifique d'accompagnement, PAVA, contactez-nous

**Chambre de Métiers et de l'Artisanat Région Bourgogne Franche Comté**

N°SIRET : 130 026 073 00010

N° déclaration d'activité formation : 27 39 01242 39

(cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État)

### Délivré par:

- 21 - CMA Formation Dijon : Délégation Côte-d'Or 65-69 rue Daubenton - BP 37451 - 21074 DIJON Cedex

Prochaine session en cours de programmation. Vous pouvez dès à présent nous faire part de votre intérêt en cliquant sur "Être rappelé pour en savoir plus" depuis la page descriptive de l'offre sur votre plateforme.

### Tarifs:

- Tout public - contact