



MIRAL ACADEMY

FORMATION

Communication

Communiquer sans violence dans les situations conflictuelles



Publique

- Public exerçant des fonctions d'accueil ou de médiation



Prérequis

Savoir lire et écrire le français



Objectifs

- Acquérir un comportement adapté en situation conflictuelle
- Utiliser des techniques de communication qui désamorcent les tensions
- Mettre en place des actions préventives au conflit



Durée

2 jours soit 14 h



Moyens

- Alternance d'apports théoriques, d'exercices, de mises en situation et jeux de rôles
- Remise d'un support de formation



Evaluation

- Évaluation formative en groupe
- Attestation de formation



Programme

Découvrir la communication

- Les situations, le processus, les types de communication

Identifier et réduire les sources de conflits

- Les représentations mentales
- Les attitudes
- Les émotions

Améliorer sa communication

- Les techniques de communication non violente : le « Je », l'écoute active, la reformulation, le questionnement, la négociation, la désynchronisation
- Le DESC, outil de gestion du conflit

Développer ses capacités d'adaptation

- Connaître son mode de fonctionnement, s'exercer à le moduler
- Le contrôle de soi et la maîtrise de ses réactions
- La prévention et l'anticipation

Contenu indicatif susceptible d'être adapté en fonction des besoins des stagiaires



21, Avenue des Genottes, 95000 Cergy

TEL : +33 1 30 30 51 53 | EMAIL : contact@miral-academy.fr

Numéro SIRET : 920759350001 |

Numéro de déclaration d'activité : DA11788575678

SITE WEB : www.miral-academy.fr