

Contact DIALOGOS  
Tél. : 07 66 11 04 20  
dialogos.france@gmail.com

## Communication interpersonnelle et gestion de conflit

**Public visé et  
prérequis :**  
Tous publics

**Lieu :**  
En présentiel  
Local des Racines de  
demain,  
53, rue de la  
Madeleine 69007  
Lyon

**Date et durée :**  
Une journée soit 7  
heures  
Le 22 mai 2024  
De 9h à 12h30 et 14h  
à 17h30

**Effectif :**  
Entre 8 et 12  
stagiaires

**Tarif :** 200 € TTC par  
personne

**Tarif intra-structure :**  
Sur devis

### OBJECTIFS

- Améliorer sa communication interpersonnelle
- Développer une prise de parole en public fluide
- Identifier les différents types de conflits
- Appliquer les outils de la gestion de conflit

### PROGRAMME

- Prendre conscience des bases de la communication
- Présenter la réalité du filtre
- Présenter le cadre de référence
- Les 6 astuces du meilleur communicant
- Maîtriser l'écoute active
- Adopter la posture adéquate face à son public
- La définition du conflit dont les 4 types de conflit
- La roue des émotions ainsi que leurs rôles
- Applications de l'outil OSBD de Marshal Rosenberg

### MOYENS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Réflexion de groupe
- Jeux de rôle
- Faire émerger les solutions par des techniques d'animation participatives et actives
- Transmettre et faire transmettre des expériences
- A l'issue de la formation, les collaborateurs disposeront de ressources et de connaissances exploitables dans leur quotidien

### MODALITES D'EVALUATION

- Carnet en digital regroupant les outils du formateur
- Mise en situation
- Quizz
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation
- Attestation individuelle de fin de formation – attestation de présence

### FORMATEURS

Aviv EJNES, Coach Formateur soft skills

Si vous avez un besoin spécifique, merci de nous le signaler sur :  
accessibilite@dialogos-france.fr