Programme : Communication

|  |  |
| --- | --- |
| **Journée 1 : Techniques de communication** | |
| * **14h00-14h30** | Attentes des participants  Cadrage de l’atelier, présentation de ses objectifs et de son déroulement |
| * **14h30- 15h15** | Les fondamentaux de la communication  Construisons ensemble un puzzle |
| * **15h15-15h45** | La congruence et assertivité |
| * **15h45 -16h15** | Développer l’écoute active |
| * **16h15- 17h00** | Caractéristiques d’une communication efficace et bonnes pratiques |
| * **17h00** | Clôture de la journée |

|  |  |
| --- | --- |
| **Journée 2 : Gestion de conflit** | |
| * **09h00-09h30** | Attentes des participants |
| * **09h30-09h45** | Les différents types de conflits |
| * **09h45-10h45** | Comportements et communication en conditions difficiles |
| * **10h45-11h00** | Pause-café |
| * **11h00-11h45** | Origines des conflits |
| * **11h45-12h30** | Evolution du conflit |
| * **12h30-13h00** | Qui est le responsable ? |
| * **13h00-14h30** | Pause déjeuner |
| * **14h30- 15h15** | Eviter le conflit |
| * **15h15-16h00** | Et si le conflit s’installe, comment le gérer ? |
| * **16h00 -17h00** | Mise en situation |
| * **17h00** | Clôture de la journée |

|  |  |
| --- | --- |
| **Journée 3 : leadership** | |
| * **09h00-09h30** | Rappel de la journée précédente |
| * **09h30-09h45** | Faire adhérer les membres d’une équipe |
| * **09h45-10h15** | Caractéristiques d’un leader |
| * **10h15-10h45** | Découvrir mon style de leadership |
| * **10h45-11h00** | Pause-café |
| * **11h00 – 12h30** | L’équipe gagnante |
| * **12h30-13h00** | Evaluation et clôture de la session |

**en matériel**