



Mettre l'humain au cœur de nos enjeux

# COMMUNIQUER À DES INTERLOCUTEURS

---

115 BD DE METZ - 35700 RENNES  
02 99 27 41 00

ORGANISME DE FORMATION N° 53 35 06 34 235

---



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au  
titre de la catégorie d'action suivante :  
ACTIONS DE FORMATION

La certification qualité a été délivrée au titre  
de la catégorie d'action suivante: ACTIONS DE  
FORMATION

# COMMUNIQUER À DES INTERLOCUTEURS

## FORMATION: ANTICIPER ET GÉRER DES CONFLITS AVEC LE VOISINAGE

### OBJECTIFS

- Acquérir une méthode, des outils et techniques pour mieux comprendre les notions de violence
- Comprendre l'utilité et la gestion des émotions, l'importance des représentations, des préjugés
- Repérer et analyser des situations potentiellement dangereuses, adapter ses pratiques professionnelles

### CONTENU

- L'expression et témoignages de situations vécues par les stagiaires: solutions trouvées, listing des bonnes pratiques
- Connaissance de l'Autre
- L'identification des approches de la violence
- Les violences ou agressions perçues de la part des habitants avant et au moment de l'installation
- La connaissance de soi et la maîtrise de soi
- Les violences perçues face à des tiers
- Le devoir d'alerte, le droit de retrait

### MODALITÉS

- Tarifs: à partir de 2050€ HT/Jour + ingénierie pédagogique
- Durée : 14h
- Méthode mobilisées: apports théoriques, mises en situation, cas pratiques
- Accessibilité: accessible aux Personnes en Situation de Handicap. Contactez le référent handicap IDEIS pour adapter la formation
- Modalités d'évaluation: questionnaire de fin de formation
- Pré-requis: autositionnement
- Délai d'accès; 4 à 6 semaines

## FORMATION: COMMUNIQUER AVEC LES OPÉRATIONNELS

### OBJECTIFS

- Mieux se faire comprendre des populations opérationnelles
- Positionner clairement les différents échelons de managers sur leurs valeurs ajoutées auprès des opérationnels

### CONTENU

- Les situations d'incompréhension avec les opérationnels
- Les types de messages à transmettre ou recueillir des opérationnels
- Les techniques pour mieux communiquer
- 4 outils pour adapter sa communication
- Les signes de réceptivité des ses interlocuteurs

### MODALITÉS

- Tarifs: à partir de 2050€ HT/Jour + ingénierie pédagogique
- Durée : 14h
- Méthode mobilisées: apports théoriques, mises en situation, cas pratiques
- Accessibilité: accessible aux Personnes en Situation de Handicap. Contactez le référent handicap IDEIS pour adapter la formation
- Modalités d'évaluation: questionnaire de fin de formation
- Pré-requis: autositionnement
- Délai d'accès; 4 à 6 semaines