



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

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

COMMUNIQUER À DES INTERLOCUTEURS

FORMATION: PRÉVENIR LES TENSIONS, MODÉRER LES CONFLITS ET GÉRER LES VIOLENCES

OBJECTIFS

- Mieux comprendre les interactions humaines et s'y adapter dans les environnements routiers
- Repérer, anticiper et gérer des situations de tensions voire de conflits
- Disposer d'outils pour mieux interagir avec les différentes parties prenantes d'une situation
- Adapter les pratiques professionnelles sans changer l'environnement.

CONTENU

- L'écoute active,
- La boussole de la relation, les positions de vie et le triangle dramatique
- La gestion des émotions
- Le traitement des signes de réceptivité,
- Le traitement des objections ou oppositions,
- Le R.P.O.A.

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