

## **COMMUNICATION – SITUATION DE CONFLITS – BONNES PRATIQUES POUR EXPRIMER CLAIREMENT SES BESOINS DANS LE CADRE PROFESSIONNEL**

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Durée</b>       | 8 séances de 120 minutes   |
| <b>Description</b> | <p>Les conflits font partie de la vie quotidienne, mais ils font perdre de l'énergie et les conséquences peuvent être désastreuses. Grâce à des outils, des techniques adaptées et une bonne communication, ses impacts peuvent être diminués.</p> <p>Des jeux de rôles, impliquant les participants ainsi que des exercices d'expression viennent compléter la théorie et permettent de libérer la parole.</p>  |
| <b>Objectifs</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Parcourir les règles de base de la communication verbale, non verbale et para-verbale.</li><li>- Identifier et exprimer clairement ses besoins dans le cadre professionnel.</li><li>- Améliorer la connaissance de soi et anticiper les réactions de ses interlocuteurs pour déjouer la manipulation et sortir des rapports de force.</li><li>- Formuler positivement : un nouveau regard sur son environnement de travail.</li><li>- Assimiler les bonnes pratiques en situations de conflits.</li><li>- Comprendre les motivations de ses interlocuteurs et exprimer les siennes sans les opposer.</li></ul> |
| <b>Public</b>      | Personne qui désire amorcer les conflits avec une bonne communication.   |
| <b>Dates</b>       | Les mardis 09.05, 15.05, 23.05, 30.05, 06.06, 13.06, 20.06, 27.06.2023   |
| <b>Horaire</b>     | De 18 h 00 à 20 h 00   |
| <b>Lieu</b>        | Ecole Professionnelle Commerciale Delémont ou Porrentruy.  |
| <b>Attestation</b> | Une attestation de suivi de cours est remise à tous les participants qui justifient d'au moins 75% de présence au cours.   |
| <b>Remarque</b>    | Le cours est limité à 12 personnes.  |