

# GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES ET COMMUNICATION

## Contenu pédagogique

- Notions de la communication
- Différents types de communication et les adapter auprès des résidents
- Identification de la naissance d'un conflit
- Résolution d'un conflit et recadrage
- Cas pratique

## Organismes et lieux de formation

- **E INOV CONFORE** AJACCIO, ALBI, ANNECY, AUCH, AURILLAC, AUXERRE, AVIGNON, BASTIA, BELFORT, BESANCON, BOURG EN BRESSE, CAHORS, CHALON, CHALONS EN CHAMPAGNE, CHAMBERY, CHOISEY, CLERMONT FERRAND, CONFORE, DIJON, GAP, GRENOBLE, LA VALENTINE, LAGORCE, LE PUY EN VELAY, LURCY LEVIS, LYON, MANOSQUE, MENDE, METZ, MONTAUBAN, MONTPELLIER, NANCY, NARBONNE, NEVERS, NICE, NIMES, PAMIER, PERPIGNAN, RODEZ, SAINT ETIENNE, STRASBOURG, TARBES, TOULOUSE, VALENCE, VESOUL

### ▼ OBJECTIF

Posséder des relations de qualité auprès des différents interlocuteurs  
Maîtriser une attitude et des techniques de communication positive  
Interagir en employant des outils de prévention et de résolution des situations conflictuel...

### ▼ PUBLIC CONCERNÉ

Tout salarié

### ▼ PRÉREQUIS

Pas de prérequis

### ▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

### ▼ DURÉE

7.00h