



## Communiquer efficacement et prévenir les conflits

Le manque de communication et les conflits sont des facteurs qui péjorent l'ambiance au travail et peuvent coûter cher à l'entreprise. De nos jours, la communication interpersonnelle est une compétence de base que chaque dirigeant doit connaître et maîtriser. Une communication de qualité et une conduite d'entretien adéquate permettent de prévenir les conflits.

### Objectifs

- À la fin de ce séminaire, vous serez en mesure de :
- / Appliquer les bases de la communication
  - / Être convaincu qu'une action génère une réaction dans le fondement de la communication
  - / Coopérer au sein d'un groupe et améliorer votre communication interpersonnelle
  - / Adopter un comportement adéquat sur le plan social
  - / Influencer efficacement la communication dans les relations de conflits
  - / Favoriser l'échange dans une conduite d'entretien
  - / Transposer ces nouvelles connaissances dans votre quotidien professionnel, comme privé

**Animation** Spécialistes du Centre de formation esg

**Reconnaissance** Une attestation esg sera remise une fois le séminaire terminé, pour autant que ce dernier ait été suivi dans son intégralité.

**Méthodes** Bases théoriques, jeux, travaux individuels ou collectifs, travaux pratiques sur la base de cas concrets des participants

**Participants** Maximum 12 (les inscriptions seront traitées par ordre d'arrivée)

**Dates** Voir calendrier sur esg.ch

**Horaires** 8h30 à 12h00 / 13h30 à 17h00

**Durée** 3 jours, 24 périodes de 45 minutes (18h00)

**Lieu** Centre de formation esg à Prilly

**Prérequis** Aucun. Séminaire en français

**Investissement** CHF 1100.- (TTC)

**Renseignements** Centre de formation esg, Av. de la Rochelle 5, 1008 Prilly / 021 654 01 54, info@esg.ch

### Public cible

Chefs d'équipe, teams leaders, managers de proximité, spécialistes RH, collaborateurs ou toutes autres personnes souhaitant progresser dans ce domaine.

### Contenu

- / Définitions et modèles de la communication
- / Codage et décodage du message
- / Perception sensorielle et sentiments
- / Communication verbale et non-verbale
- / Analyse transactionnelle et typologies des personnes
- / Différentes catégories de conflits
- / Déclencheurs et processus des conflits
- / Prévention et résolution des conflits
- / Différents types d'entretien
- / Phases d'un entretien : préparation et déroulement
- / Erreurs classiques en entretien

Détails, informations complémentaires et inscription pour la formation sous [esg.ch](https://esg.ch)