



**ORGANISME DE FORMATION CONTINUE- N°D'ACTIVITE 98970217597**

Sarl au capital de 7622,45 Euro Siret 418 244 562 000 17 APE 8559 A  
303 Bis Chaussée Royale 97460 Saint-Paul La Réunion  
Tél/Fax : 02 62 45 24 64 Mobile : 06 92 68 32 69 E-mail : [ica4@wanadoo.fr](mailto:ica4@wanadoo.fr)  
Web: [www.icacom.pro](http://www.icacom.pro)

**PROGRAMME DE LA FORMATION CONTINUE DE 5 JOURS**

**TECHNIQUES DE COMMUNICATION RESPECTUEUSE DES DIFFERENCES. PREVENTION ET GESTION DES CONFLITS**

**Publics** : salariés et cadres d'entreprises, particuliers, étudiants, demandeurs d'emploi en reconversion professionnelle

**Ré-requis** : aucun

**Critères de participation** : Avoir la volonté d'optimiser sa pratique en acceptant de remettre en cause sa posture, ses comportements et ses habitudes.  
Avoir envie de partager son (ses) expérience (s) dans le respect des différences.

**OBJECTIF GLOBAL :**

Acquérir des outils efficaces en termes de gestion du stress et des émotions, de connaissance de soi et de communication respectueuse des différences. Etre en mesure, à l'issue de la formation, de réutiliser ces outils dans son contexte professionnel et au quotidien

***Objectifs***

**Communiquer efficacement dans son milieu professionnel et au quotidien :**

- Savoir établir et maintenir un rapport de confiance avec tout interlocuteur.
- Accroître sa finesse d'observation de l'expression verbale et non verbale d'autrui
- Augmenter sa capacité d'écoute active et d'action par la reconnaissance des critères et du cadre de référence de chacun.
- Pratiquer l'art du questionnement spécifique pour maîtriser les messages et leurs effets.
- Savoir anticiper les besoins de l'autre.
- A partir d'une écoute active, savoir conseiller l'autre, ou l'accompagner dans la recherche de solution.
- Savoir transmettre une information, un savoir. Influencer positivement
- Savoir traiter les objections.
- Savoir utiliser les mots justes.

## **OBJECTIFS SPECIFIQUES DE LA FORMATION :**

- Acquérir des connaissances sur différentes façons de communiquer
- Acquérir des connaissances sur la psychologie humaine et les différences essentielles de fonctionnement
- Reconnaître les signes avant-coureurs de situations conflictuelles
- Acquérir des outils efficaces de gestion du stress et de prévention de situations conflictuelles
- Acquérir des techniques de communication efficace, respectueuse de ses interlocuteurs : communication non violente, écoute active, techniques PNL
- Savoir adapter sa façon de communiquer à son interlocuteur pour que le message soit bien compris
- Mieux gérer les situations conflictuelles en milieu professionnel et au quotidien
- Mieux appréhender les relations humaines dans son milieu professionnel et au quotidien

## **DEMARCHE PEDAGOGIQUE :**

Apports théoriques

Exercices pratiques

Echange d'expériences de stratégies de communication et de gestion de situations conflictuelles en milieu professionnel et au quotidien

**Un fascicule de formation et une attestation de stage seront remis à chacun des participants**

- **LIEU DE FORMATION** : ICA-l'Energie Créatrice, 303 Bis Chaussée Royale, 97460 Saint-Paul, La Réunion
- **DUREE** : 35 HEURES (5 jours)
- **DATES** : du 11 au 15 mars 2013
- **HORAIRES** : 9h00 à 12h30 – 13h30 à 17h00

## **COUT PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION DE 35 HEURES :**

- **Cadre, salarié d'entreprise** : 875 € TTC par personne (TVA non applicable, article 261 du code général des impôts)
- **Profession libérale, travailleur indépendant** : 750 € TTC (TVA non applicable, article 261 du code général des impôts)
- **Particulier, étudiant, financement personnel** : 600 € TTC par personne (TVA non applicable, article 261 du code général des impôts)
- **Demandeur d'emploi financé par Pôle Emploi** : 600 € TTC par personne (TVA non applicable, article 261 du code général des impôts)

Les frais de transport, d'hébergement et de repas sont à la charge des participants ou de l'entreprise

**Intervenante** : Anne-Laurence Fritsch, responsable d'ICA.

Formatrice d'adultes depuis 28 ans. Master en PNL. Membre de la Fédération

NLPNL et de l'Association Française de Nouvelle Hypnose.

Coach en communication et conduite du changement.

Diplômée de l'Université de Sydney en sciences de l'éducation et psychopédagogie.

**Renseignements et Inscriptions :**

Par e-mail : [ica4@wanadoo.fr](mailto:ica4@wanadoo.fr)

Par Tél : 0692 683 269

Site web: <http://www.icacom.pro>

**Pour s'inscrire en individuel:**

Remplir bulletin d'inscription ci-dessous avec modalités d'inscription

**Si prise en charge par entreprise ou OPCA :** une convention simplifiée de formation continue vous sera communiquée

**NB : Places limitées à 10 participants**

**Clôture des inscriptions : [30 décembre 2012](#)**



**INTERNATIONAL COMMUNICATION ASSISTANCE**  
Organisme de formation continue n° 98 97 021 75 97

## **BULLETIN – CONTRAT D’INSCRIPTION INDIVIDUELLE**

A retourner par courrier à ICA Sarl, 303 Bis Chaussée Royale, 97460 Saint-Paul.  
+ Envoyer un mél de confirmation de votre inscription à [ica4@wanadoo.fr](mailto:ica4@wanadoo.fr)  
La confirmation de votre inscription vous sera communiquée par courriel avant le début du stage.

M. Mme Mlle (rayer mention inutile) .....

**NOM** (en majuscule) ..... **Prénom** .....

Adresse .....

Code Postal ..... Ville .....

Tél. .... Email (ou fax) .....

Email ..... Profession .....

Entreprise : .....

Adresse : .....

Tél. .... Email (ou fax) .....

Je souhaite participer à la formation suivante ayant lieu à l’Ile de La Réunion (programme ci-joint)

- Intitulé : ... **Techniques de communication respectueuse des différences** .....
- Date du stage : .....
- Date limite d’inscription : .....
- Tarif de la formation pratique de 5 jours (entourer la somme qui vous concerne) :

Salarié, cadre d’entreprise 875 € - Profession libérale/travailleur indépendant 750 € -  
Particulier, étudiant 600 € - Demandeur d’emploi financé par Pôle Emploi : 600 €

..... **875 € TTC**..... **750 € TTC**..... **600 € TTC**.....

Je souhaite régler ma formation :

- Prise en charge (indiquer le nom de l’entreprise) :
- En un chèque au comptant, à l’ordre de : ICA
- En 2 chèques : un chèque d’acompte de 200 € (encaissé au démarrage de la formation) et un chèque de ..... € encaissé au (mettre date au verso), joints au courrier d’inscription

**NB : date limite** d’encaissement du deuxième chèque : au 30 du mois suivant la formation

Ci-joint mon règlement, soit ..... Euros

Je déclare avoir pris connaissance et accepter les informations fournies dans  
les conditions générales ci-dessous de ce présent document ayant valeur d’éléments de contrat

A.....

le..... Signature .....

**! ☺ Pour nous permettre d'améliorer les moyens de diffusion de cette formation, merci de bien vouloir renseigner les champs suivants :**

J'ai eu connaissance de cette formation via :

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Le web : quel site ? | <input type="checkbox"/> La Direction des Ressources Humaines |
| <input type="checkbox"/> La presse            | <input type="checkbox"/> Le courrier                          |
| <input type="checkbox"/> E-mail               | <input type="checkbox"/> Autre (merci de préciser) :          |

### **Conditions Générales :**

Sauf cas de prise en charge par l'entreprise ou institution (une convention simplifiée de formation professionnelle continue s'applique et le stagiaire ne sera retenu que si la convention a été retournée signée avant le début de la formation), ne sont retenues que les inscriptions accompagnées de leur règlement complet par chèque (acompte de réservation plus solde en un ou deux chèques) - Aucun règlement n'est encaissé avant le début de la formation - Toute formation commencée est due en totalité et ne peut être remboursée pour quelque motif que ce soit – Chaque inscription est nominative et incessible – Dans le cas d'un désistement annoncé par écrit plus d'un mois avant le début de la formation, les sommes versées seront remboursées moins 50 €, retenus pour frais de dossier – En cas de désistement annoncé moins d'un mois avant le début de la formation, aucun remboursement ne sera possible et les sommes versées seront intégralement reportables sur une autre formation de ICA dans l'année en cours et l'année suivante - Les frais de transport, de restauration et d'hébergement sont à la charge des stagiaires (ou entreprise) - Pour des raisons pédagogiques ou si le nombre de participants à une formation est jugé insuffisant ou en cas de problèmes techniques, ICA se réserve le droit de reporter ou d'annuler la formation. Dès lors, les sommes versées seront remboursées au pro rata du temps de formation suivi – Toute inscription fait l'objet d'une confirmation écrite par courriel - facture ou reçu et attestation de fin de formation.

Toute inscription aux formations de ICA entraîne la connaissance et l'acceptation intégrale des présentes conditions générales.

### **INSCRIPTION**

International Communication Assistance

Organisme de Formation Continue – N° d'activité : 98 97 021 75 97

ICA Sarl au capital de 7622,45 euros - Siège social : 303 Bis Chaussée Royale, 97460 Saint-Paul, La Réunion

RCS Saint-Denis 418 244 562 – APE 8559A – Tél. 0692 683 269 - Fax. 0262 45 24 64 -Email : [ica4@wanadoo.fr](mailto:ica4@wanadoo.fr)

Web : [www.icacom.pro](http://www.icacom.pro)