



## Gestion des conflits

### DESCRIPTION

---

Cette formation s'adresse aux personnes confrontées dans leur activité à la possibilité de survenance de conflits ou d'une situations de crise, et nécessitant de mettre en œuvre des connaissances pour les prévenir et/ou les résoudre.

Code CPF :

Référence Formation : CEC-MANCON-02

Objectifs

Former le personnel à mieux comprendre les ressorts permettant l'émergence de conflits et à permettre, par des techniques simples et efficaces, à régler les divergences, assouplir les tensions, sortir des situations de blocage et, le cas échéant, résoudre les cas de conflits.

Public

Tout public

Programme

- Genèse d'un conflit
- La dynamique conflictuelle : messages négatifs, habitudes et réactions privilégiées, erreurs d'interprétations...
- Anticiper les conflits : anticiper les divergences, penser autrement, les processus de communication (PNL), savoir dire non, comprendre pour être compris...
- Les situations de blocage : comportements passifs, agressifs, manipulateurs, assertifs, sortie du blocage
- Etablir un bon relationnel : savoir communiquer, adapter son mode de communication, l'écoute active, reformulations et questions
- L'art de résoudre les conflits : communication non violente, reconnaître ses erreurs, recadrage, négociation, solutions...

Prérequis

Aucun

Durée et organisation

1 journée de 7 heures

Textes de référence

Cette formation s'adresse aux personnes confrontées dans leur activité à la possibilité de survenance de conflits ou d'une situations de crise, et nécessitant de mettre en œuvre des connaissances pour les prévenir et/ou les résoudre.

Effectifs

1 - 10 personnes

Moyens pédagogiques

- Ordinateur et vidéoprojecteur, caméra
- Supports de cours
- Mises en situation, jeux de rôles

- Questions/réponses
- Modalités d'évaluation
- Test QCM Exercices de mise en situation pratique

## CALENDRIER

---

 Nous  
contacter

## TARIFS

---

- Prix de groupe : 1590 € H.T.
- Prix parcours : Sur demande

 Voir la fiche sur le site

 Contactez-nous pour en savoir plus