



### Objectifs :



A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable **d'identifier** les sources/causes de conflits et de mettre en place des actions.

### Public :



Personnel d'encadrement, manager...

### Prérequis :



aucun

### Méthodes pédagogiques



Les sessions de formation sont fondées sur des principes de pédagogie active, participative, concrète et ludique : exposés-discussions, diaporama, exercices de découverte et **d'applications** pratiques.

### Organisation :



Durée : · 14 heures – 2 jours

Horaires : 9h à 12h30 et 13h30 à 17h00

Lieu : DB Formation – Vitrolles



## Contenu de la formation

### Identifier et repérer les sources de conflits

- Comprendre les « pièges » de la communication
- Différencier les types de conflits en fonction des enjeux et de **l'état** émotionnel
- Savoir désamorcer

### Développer une attitude permettant une gestion efficace des conflits

- Prendre du recul, relativiser
- Analyser rapidement la situation
- Prendre de la hauteur dans la communication
- Garder son calme lors **d'une** situation limite (agressivité) par la CNV (Communication Non Violente)
- Être en phase avec ses émotions – les canaliser
- Soigner la relation post-conflit

### Savoir négocier

- Apporter une réponse claire et satisfaisante pour tous
- Mieux gérer les objections et les tensions liées
- Expliquer et démontrer les solutions
- Proposer un plan **d'action** préservant les intérêts de chacun