

## DÉTAILS DE LA FORMATION

### + OBJECTIFS

- Savoir identifier l'origine et la nature du conflit
- Développer de nouveaux comportements permettant de gérer une situation conflictuelle
- Découvrir des outils et des méthodes pour prévenir et mieux gérer les différents types de conflits

#### + Public

- Toute personne qui désire améliorer ses relations avec les différents interlocuteurs professionnels

#### + Prérequis

- Aucun prérequis

#### + Durée

- 2 jours, soit 14 heures

#### + Nombre de stagiaires par session

- de 1 à 10 par groupe

#### + Budget

- Inter-entreprises : 360 € H.T / personne
- Intra entreprise : nous consulter

#### + Accessibilité aux personnes handicapées

- Module de formation ouvert à tous
- Adaptations possibles, nous contacter via le formulaire de contact sur notre site web

#### + Modalités d'accès

- Nous contacter via le formulaire de contact sur notre site web
- Inscription au module après évaluation

#### + Délai d'accès

- 4 semaines et sera en fonction des disponibilités de nos formateurs

### + MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Cours en face à face pédagogique
- Mises en situation par l'étude de cas pratiques
- Remise d'un support contenant le cours du module de formation suivi

### + MODALITÉS D'ÉVALUATION ET FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION

- Enquête de satisfaction stagiaire
- Bilan formateur / formatrice
- Remise d'une attestation individuelle de formation
- Délivrance d'une grille des compétences
- Enquête de satisfaction client

# PROGRAMME DE FORMATION

- + DEFINITION DU CONFLIT**
- + LES DIFFERENTS TYPES DE CONFLIT**
- + CONFLITS ET TENSIONS**
- + LES ORIGINES DU CONFLIT**
- + LA NATURE DU CONFLIT**
- + REPERER LES SIGNAUX D'ALARME**
- + CONFLIT, CRITIQUE ET AGRESSION:**
  - o Des situations à différencier
- + LES DIFFERENTES ATTITUDES FACE AU CONFLIT**
- + LES DIFFERENTS COMPORTEMENTS QUI APPELLENT LE CONFLIT ET CEUX QUI L'APAISENT**
- + COMMENT FAIRE FACE AU CONFLIT :**
  - o Des solutions préventives
- + SAVOIR S'AFFIRMER POUR MIEUX DESAMORCER LE CONFLIT :**
  - o Remplacer la fuite,
  - o L'agressivité,
  - o La manipulation par l'assertivité
- + LA GESTION D'UNE SITUATION CONFLICTUELLE :**
  - o Se fixer des buts
  - o Différencier les faits des opinions personnelles, des émotions
  - o Écouter, reformuler
- + APPRENDRE A DIRE NON SANS PROVOQUER DE TENSIONS, ADRESSER UNE CRITIQUE CONSTRUCTIVE**
- + BILAN DE FORMATION**