



## PROGRAMME réf.003

### PREVENIR ET GERER LES CONFLITS EN GROUPE

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de

Prévenir et gérer les tensions au sein d'un groupe.

- Développer l'écoute active
- Décoder la communication
- Satisfaire en s'affirmant
- Désamorcer les conflits internes

- ✓ L'écoute active, la reformulation
- ✓ La communication verbale et non verbale
- ✓ L'assertivité
- ✓ Gérer les tensions au sein de l'équipe
- ✓ Le D.E.S.C
- ✓ Le médiateur
- ✓ Prévenir les malentendus
- ✓ Connaître et définir les règles de fonctionnement
- ✓ Train coaching

- Mises en situation, entraînements
- Examen de situations réelles
- Commentaires sur le ressenti, réflexions guidées

Evaluation sur l'appréciation des attitudes en situation et compréhension des techniques

- ❖ 10 à 15 participants – en intra ou interentreprises  
Sans prérequis.  
Collaborateurs évoluant dans un environnement collectif  
(entreprises, associations, collectivités, groupe).

2 jours – 14 heures

#### OBJECTIF GENERAL

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

#### CONTENU

#### METHODE PEDAGOGIQUE ET EVALUATION

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS ET PUBLIC

#### DUREE