



## PROGRAMME réf.001

### GESTION ET PREVENTION DES CONFLITS INTERPERSONNELS

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

- Comprendre et appréhender les situations conflictuelles
- Mieux communiquer et s'affirmer.

- ✓ Connaître et repérer les situations à risques
- ✓ Comprendre les comportements agressifs
- ✓ Développer son assertivité
- ✓ Acquérir de la confiance.

- **Comprendre les raisons d'un conflit**

Définition

Causes : cadre de référence, nos émotions

Comportements, attitudes

- **Etablir une communication**

La reformulation

L'écoute active

Le langage verbal et non verbal

L'assertivité.

- **Prendre de la distance**

Désamorcer un conflit.

Validation de la compréhension du stagiaire par le formateur à chaque étape du programme, par des alternances de contenus théoriques et de cas pratiques permettant aux stagiaires de s'approprier progressivement les outils et méthodes développés sur des supports.

Mises en situation.

Commentaires sur le ressenti, réflexions guidées.

A l'issue de la formation, le stagiaire recevra une attestation de formation.

- ❖ 10 à 15 participants.
- ❖ Public exposé ou pas et voulant apprendre à gérer des conflits, accueil du public.
- ❖ Intra-entreprises.

1 jour – 7 heures

Tarif sur devis

#### OBJECTIFS GENERAUX

#### OBJECTIFS SPECIFIQUES

#### CONTENU

#### METHODES PEDAGOGIQUES ET EVALUATION

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS ET PUBLIC

#### DUREE