



## Formation

### Prévenir et résoudre les conflits

#### Durée et modalités

2 jours, soit 14 heures

En présentiel (maximum 10 personnes) ou à distance (maximum 8 personnes)

**Prérequis** : aucun

**Public** : tout public

#### Objectifs pédagogiques

Reconnaitre les signes avant-coureurs d'un conflit

Clarifier votre communication pour prévenir les conflits en utilisant les techniques adaptées

Adapter votre comportement lors d'un conflit

Impliquer votre interlocuteur pour sortir du conflit

#### Méthode pédagogique

Apports théoriques et pratiques

Analyse et partage

Jeux de rôle, études de cas, brainstorming

Support de formation remis en fin de formation

#### Formatrice diplômée et experte

Management d'équipe

Relation client

Développement personnel

#### Programme

##### Comprendre de conflit

- Caractériser le conflit
- Différencier conflit latent et conflit ouvert
- Repérer les signes avant-coureurs

##### Identifier les comportements face au conflit

- Repérer les attitudes
- Comprendre, accepter et traiter les émotions
- Adapter son comportement

##### Communiquer pour faciliter la coopération

- Déceler les attentes et les besoins de chacun
- Clarifier sa communication

##### Résoudre les conflits

- Résoudre un conflit en 6 étapes
- Parvenir à un accord
- Intervenir en médiateur

##### Préparer son plan anti-conflit