

## GESTION DE CONFLIT

**Public visé :**

Tout public

**Prérequis d'accès à la formation :**

- Aucun

**Objectifs de la formation :**

A l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- Comprendre et appliquer des techniques de communication efficaces
- Mettre en place une écoute permettant de traiter avec respect les remarques et questions de ses interlocuteurs
- Repérer les comportements humains et son propre comportement en situation de conflit
- Appliquer des techniques de gestion de conflit pour désamorcer les difficultés rencontrées

**Durée :**

- 2 jours

**Nombre de participants :**

- 10 à 12 personnes maximum

**Modalités pédagogiques :**

- Formation en présentiel
- Apports méthodologiques
- Mise en application pratique sur des cas concrets apportés par les participants

**Modalités d'évaluation :**

- Évaluation formative tout au long de la formation
- Quizz final permettant un résumé et une validation des apports théoriques

**Formalisation de la formation :**

- Attestation de la formation

**Dates et lieux de la formation :**

- Centre ACTO FORMATION

## Jour 1 – EVITER les CONFLITS : Communiquer efficacement et mettre en place un comportement bienveillant

### Principes d'une communication au service des relations

Communication verbale et non verbale, communication non violente  
Écoute active ; questionner, utiliser les silences, reformuler  
Empathie  
Assertivité, argumenter et répondre aux objections

### Comprendre les origines d'un conflit

Savoir distinguer les éléments pouvant générer des conflits  
Appréhender les résistances  
Principes d'escalade des conflits

### Maîtriser ses émotions pour ne pas se laisser déborder

Savoir gérer son anxiété et sa colère  
Être capable de faire preuve de discernement et rester neutre en toutes circonstances  
Connaître les techniques de cohésion d'équipe

## Jour 2 – GERER un CONFLIT : Élaborer des stratégies de résolution de conflit adaptées

### Technique de Gestion de conflit

Comprendre les stratégies d'évitement ou de résolution  
Découvrir les intérêts de la négociation raisonnée  
Vivre les conflits autrement, les transformer en opportunité  
Pérenniser la sortie du conflit, mettre en place des engagements et les respecter

### Mieux se connaître pour appliquer les principes plus efficacement

Analyse de ses compétences comportementales, feed-back possible  
Auto diagnostic de son attitude dominante lors d'un conflit, trouver ses points forts et ses axes d'amélioration  
Bâtir un plan d'action personnalisé