



FORMATION

PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Public

- Dirigeants
- Managers
- Tout salarié confronté à des situations conflictuelles

Objectifs

- Déterminer les éléments constitutifs du conflit
- Contribuer à apaiser et à gérer au mieux la situation
- Utiliser les outils de gestion de conflits

Durée

- 2 jours

Programme

- **Communication**
 - Comprendre les phénomènes de communication et de non communication
 - Entrer en communication avec l'autre : l'empathie, la reformulation, l'écoute, le questionnement
 - Se positionner dans l'écoute
- **Comprendre le conflit**
 - Analyser nos réactions
 - Identifier celles de l'autre ou des autres
 - La dimension émotionnelle dans le conflit
 - Repérer les facteurs déclenchants ou aggravants
- **Les outils pour gérer le conflit**
 - L'analyse transactionnelle appliquée à la gestion de conflit
 - La Communication Non Violente
 - Les fondamentaux de la CNV
 - L'utilisation dans la gestion des conflits
 - Le Dynamic Conflict Model
 - Les bases du modèle
 - L'utilisation dans les situations conflictuelles
 - Le TKI
 - Le passage du test
 - Le modèle et ses fondements
 - L'utilisation dans les situations conflictuelles



Les plus de la formation

- Le travail sur des situations
- La diversité des outils
- Des exemples concrets
- Des mises en situation

Tarif

- 850€ HT