

Cette formation s'adresse aux personnes confrontées dans leur activité à la possibilité de survenance de conflits ou d'une situations de crise, et nécessitant de mettre en œuvre des connaissances pour les prévenir et/ou les résoudre.

Objectif :

Former le personnel à mieux comprendre les ressorts permettant l'émergence de conflits et à permettre, par des techniques simples et efficaces, à régler les divergences, assouplir les tensions, sortir des situations de blocage et, le cas échéant, résoudre les cas de conflits.

Débouchés :

Fonctions nécessitant de connaître les méthodes de résolution des conflits : filtrage, accueil, management...

Validation :

Attestation de formation délivrée par CECYS.

Contenu pédagogique :

- Genèse d'un conflit
- La dynamique conflictuelle : messages négatifs, habitudes et réactions privilégiées, erreurs d'interprétations...
- Anticiper les conflits : anticiper les divergences, penser autrement, les processus de communication (PNL), savoir dire non, comprendre pour être compris...
- Les situations de blocage : comportements passifs, agressifs, manipulateurs, assertifs, sortie du blocage
- Etablir un bon relationnel : savoir communiquer, adapter son mode de communication, l'écoute active, reformulations et questions
- L'art de résoudre les conflits : communication non violente, reconnaître ses erreurs, recadrage, négociation, solutions...

Pré requis :

Aucun.

Moyens pédagogiques :

Ordinateur et vidéoprojecteur, caméra - Supports de cours – Mises en situation, jeux de rôles – Questions/réponses

CALENDRIER DE FORMATION :**PARIS – LA DÉFENSE**

[Nous consulter](#)

**MARSEILLE**

[Nous consulter](#)

**LYON**

[Nous consulter](#)

**ROUEN**

[Nous consulter](#)

**Durée :**

7 heures – 1 journée

**Nombre de stagiaires :**

10 participants maximum.

**Lieu :**

Formation en interne sur notre plateau formatif de Courbevoie La Défense (92).
Possibilité de formation en intra Paris et Province.

**Tarif :**

Nous consulter – Tarif multi stagiaire et intra sur demande.

Pour plus d'informations, contactez nous au  0811 656 206 / N° de déclaration d'Activité : 11751048975
n° non surtaxé