

# Anticiper et gérer un conflit ou un désaccord

Aborder les tensions de manière sereine en s'appuyant sur de la technique pour les anticiper ou les résoudre efficacement.

**INSCRIPTION**

Merci de remplir et nous envoyer le bulletin d'inscription téléchargeable. Un email de confirmation vous sera envoyé sous 48h00.



**2 jours (14h)**     distanciel     présentiel



Intra entreprise : devis sur demande  
Inter-entreprises : 650 € HT (exo TVA) par stagiaire



Intra entreprise : dates à fixer conjointement  
Inter-entreprises : 6 et 7 juin 2024 à Bouc Bel Air

## Programme

### I- Qu'est-ce que la communication ?

- I.1. Définition
- I.2. Le schéma de la communication, le cadre de référence
- I.3. Les différents acteurs et paramètres (écoute, reformuler, questionner...)
- I.4. La communication non verbale
- I.5. La responsabilité : base de la communication
- I.6. Les conditions d'une bonne communication

### II- Les effets liés à la transmission d'un message

- II.1. La transformation d'un message
- II.2. Les gaspillages
- II.3. Les effets du feed-back
- II.4. Les différentes formes de questions

### III- Les situations de tension ou de conflit

- III.1 Définition du désaccord et du conflit
- III.2 Anticipation d'un conflit : repérer l'existence du « jeu »
- III.3 Comment sortir du conflit : les étapes du conflit, repérer les rôles, techniques du DESC, de l'ERQR
- III.4 Les positions de vie
- III.5 Identification d'une tension
- III.6 Les facteurs fondamentaux, les attitudes individuelles, les attitudes collectives, désamorcer l'agressivité
- III.7 La MESORE
- III.8 Les intérêts derrière les positions
- III.9 Faire face aux tactiques déloyales
- III.10 Les trois modes de résolutions du conflit face à l'adversité
- III.11 Gérer un conflit qui met en jeu plusieurs personnes

## Conclusion

### Objectifs :

Acquérir une méthodologie de communication et utiliser des outils permettant la résolution de conflits ou de désaccords, tout en prenant le recul nécessaire et en améliorant son propre mode de communication.

### Méthode pédagogique :

La méthode pédagogique est interactive et participative favorisant le processus d'apprentissage.

Une fiche de positionnement est à remplir avant la formation.

Jeux de rôles, apports théoriques et pratiques (outils), QCM, études de cas, exercices applicatifs.

L'échange est privilégié, un temps est consacré aux questions-réponses.

Les supports pédagogiques sont remis à chaque stagiaire.

### Evaluation continue :

Appréciation du formateur sur l'acquisition des compétences pendant la formation à l'aide d'applications et de QCM.



**Tout collaborateur**



**Consultante spécialisée en Communication**



**Pas de prérequis**