

# 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.*

 **2 jours (14h)**

  distanciel  présentiel

 Devis sur demande transmis sous 48 h

 Dates à fixer conjointement

## Objectifs :

Acquérir une méthodologie en utilisant des outils adaptés permettant la résolution de conflits ou de désaccords, tout en prenant le recul nécessaire.

## Méthode pédagogique :

Une fiche de positionnement est à remplir avant la formation afin de repérer les besoins spécifiques.

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

Jeux de rôles, simulation de conflits, 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.

 **Manager ou Collaborateur**

 **Consultante spécialisée en Communication**

 **Pas de prérequis**

# 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 (écouter, 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