



Nombre de stagiaires

De 5 à 12 max.



Durée de la formation

14 heures



## OBJECTIFS

- Pouvoir prendre du recul et gérer une situation conflictuelle
- Comprendre la communication positive
- Assimiler les outils et les comportements adéquats pour gérer une situation conflictuelle

### PUBLIC CONCERNÉ

Managers

### PRÉ REQUIS

Aucun

### TARIF

Sur devis, nous contacter

### PROFIL DE L'INTERVENANT(E)

Formateur/trice spécialisé(e)

### MODALITÉS

Formation en présentiel

### DÉLAIS D'ACCÈS

Mise en place de la formation sous un délai de 1 à 2 mois à compter de la signature du devis

### ACCESSEURITÉ

Si vous êtes en situation de handicap temporaire ou permanent, ou si vous souffrez d'un trouble de santé invalidant, notre référent handicap est à votre disposition pour prendre en compte vos besoins, envisager les possibilités d'aménagement spécifiques et résoudre dans la mesure du possible vos problèmes d'accessibilité.

Contact : M. Matthieu KERLEROUX :  
02 98 24 93 39

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :

2, BD André Malraux  
29400 LANDIVISIAU

02 98 24 93 39

coordination@kenvad.fr



## PROGRAMME

### Comprendre et gérer les conflits

- L'identification du conflit
- Les causes du conflit
- Les freins possibles de la relation à l'autre
- Les différentes postures face au conflit et leurs effets
- Le développement de son assertivité pour éviter le conflit

### La médiation et les outils de communication

- L'appréhension de l'esprit de la médiation comme mode de prévention des conflits
- Les enjeux de la communication et la technique de l'Écoute Active
- La maîtrise du processus de communication non-violente (CNV) ou bienveillante, ses objectifs et sa mise en pratique
- Les techniques associées du questionnement et de la reformulation



## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- **Temps d'apprentissage** : apports théoriques
- **Temps d'expérimentation** : mises en situation, ateliers pratiques
- Ordinateur, vidéoprojecteur, écran de projection, support projeté



## MÉTHODES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Questionnaire d'auto-évaluation en début et fin de formation
- Validation en contrôle continu
- Temps d'échange et d'analyse sur le vécu des stagiaires
- Questionnaire de satisfaction
- Questionnaire à froid 3 mois après la fin de la formation