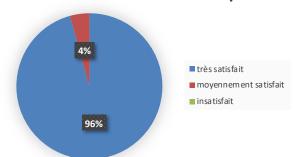
Formation en Intra 2 jours

COM-TRAINING

Formation Gestion de conflits



Satisfaction des Participants



Etude faite en 2025 sur les 15 dernières sessions de formations (environ 90 personnes)

Points forts de la formation vus par les stagiaires :

"Qualité des supports, bon équilibre entre théorie et pratique"

"L'expérience du formateur"

"Le formateur a pris le temps de creuser dans le détail la problématique individuelle de chaque participants, c'est très appréciable"

"Approche en adéquation avec notre métier"

"Outils et techniques directement applicables"

OBJECTIF:

Comprendre les spécificités de la communication interpersonnelle Comprendre les origines des conflits et explorer des pistes de résolution

<u>Préreauis</u>

Aucun

Compétences visées :

Développer les compétences clés de la communication interpersonnelle Identifier le processus de conflit

Mettre en œuvre les outils de résolution de conflits afin de gérer au mieux et au plus tôt les conflits naissants

Programme:

Les bases de la communication

Comprendre les différences de perception de la "réalité", sources de nombreux conflits

Savoir écouter son interlocuteur de manière active

Les principaux freins à la communication

Les origines du conflit

Qu'est-ce qu'un conflit ?

Quelles pistes explorer pour déterminer son origine ?

Gérer un conflit en tant qu'acteur

Gérer son état interne

Identifer la signification des émotions ressenties

Prendre du recul par rapport à son mode de fonctionnement

Mettre en place la bonne stratégie pour mieux gérer le conflit

Gérer un conflit en tant que médiateur

Pré-requis pour démarrer une médiation Les 3 règles pour une médiation efficace

Modalités d'évaluation : QCM

Accessibilité: Les éventuelles situations de handicap sont abordées dès les

premiers contacts avec le client

Délais d'accès : 3 semaines à 1 mois

Nombre maximum de participants : 9

Tarif: 1600 euros HT/jour + frais de déplacements sur justificatifs

Contact: Jean-Philippe Falicon au 06.74.44.37.80