

## **Programme de formation** **« MIEUX GERER LES CONFLITS »**

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Comprendre le conflit et ses effets limitants et dévastateurs et comment faire du conflit un levier de changement et d'opportunités. Mieux communiquer en adoptant des messages clairs, précis. Être capable de s'affirmer tout en respectant l'autre. Augmenter l'efficacité dans sa communication verbale et non verbale, renforcer la qualité de ses relations de travail et sa maîtrise des situations relationnelles sensibles.

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis

### CONTENU :

#### **MIEUX SE CONNAITRE DANS SES REACTIONS FACE AUX AUTRES**

Comprendre les limites de nos comportements et l'émergence des conflits

Comprendre les différents types de conflits

#### **COMPRENDRE LA COMMUNICATION**

Identifier les comportements agressifs, passifs, manipulateurs, et développer un comportement adapté,

Empathie-Ecoute et Reformulation

Savoir dire non sans agressivité et en expliquant son refus

#### **GERER LES CRITIQUES**

Formuler une critique

Gérer et utiliser les critiques justifiées,

Faire face aux critiques injustifiées et aux manipulations

#### **SAVOIR ETABLIR DES RELATIONS COOPERANTES**

DUREE : 2Jours

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES, METHODES MOBILISEES :

Apport théorique et pratique, exercices, questionnaires et jeux de rôles. Un livret sous format numérique est fourni comme support à chaque participant.

Moyens techniques utilisés : vidéoprojecteur, tableau, support de cours comprenant des documents numériques contenant des exemples et des exercices.

SUIVI DE LA FORMATION :

Une feuille d'émargement est signée par chaque participant et par le formateur pour chaque demi-journée.

MODALITES D'EVALUATION ET VALIDATION DE LA FORMATION :

Exercices pratiques en cours de formation et en fin de formation ; le formateur procède à une évaluation sous forme de questionnaire pour valider les acquis de la formation. Un bilan vous sera transmis pour apprécier les résultats.

MODALITES ET DELAI D'ACCES : Nous contacter en fonction du financement demandé.

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES : Le client met à disposition une salle dans ses locaux permettant l'accessibilité aux personnes handicapées.

INDICATEUR DE RESULTAT : Pour ce programme de formation, les données de formation sont encore insuffisantes pour que les statistiques soient significatives. Pour l'ensemble des formations, ATTITUDE, toutes formations confondues, du 01 /01 /24 au 31 /12 /24, a formé 70 stagiaires. Taux de satisfaction globale au stage : 100%

TARIFS :

Individuel : 650 euros TTC /jour

Groupe : 1800 euros TTC/ jour (maxi 6 personnes)

2200 euros TTC/ jour (au-delà de 6 personnes)

CONTACT : JULIE MANSOT

PAR MAIL : [juliemansot.conseil@gmail.com](mailto:juliemansot.conseil@gmail.com)

PAR TELEPHONE : 06 12 14 94 84

**ATTITUDE FORMATION**

N° Siret 53746412500021 n° de déclaration d'activité 237605091 76 auprès de la préfecture de la région :  
Haute-Normandie

