

# Prévenir et gérer les conflits


**Réf : CTEP40**

<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comprendre et identifier les mécanismes du conflit</li> <li>▪ Utiliser des outils pour désactiver les tensions relationnelles</li> <li>▪ Appliquer des outils de communication de gestion de conflits</li> <li>▪ Mieux anticiper les tensions relationnelles</li> <li>▪ Se préserver face aux conflits</li> <li>▪ Mieux communiquer en toute situation</li> </ul>
<b>Destinataires</b>	Toute personne amenée à rencontrer des situations de conflits dans le cadre de sa fonction (relations hiérarchiques, de coordination d'équipe, de relations commerciales...)
<b>Pré Requis</b>	Accessible à tous
<b>Méthodes Pédagogiques</b>	Le contenu est adapté au contexte, aux expériences et objectifs des participants et orienté vers des solutions concrètes
<b>Validation</b>	Évaluation de fin de stage et attestation de présence
<b>Durée</b>	3 jours (2+1) (21 heures)
<b>Dates et lieu</b>	<i>Site d'Annecy-Le-Vieux</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 4, 5 mars et 1<sup>er</sup> avril 2010</li> <li>◆ 7, 8 octobre et 4 novembre 2010</li> </ul> Horaires : 8h30 -12h00 et 13h30 -17h00
<b>Tarif</b>	735 € HT
<b>Contact</b>	Sandra LATHUILLE - Tel : 04 50 64 12 09 - Courriel : sandra.lathuille@etudoc.asso.fr

## PARCOURS DE FORMATION

### Comprendre

- Cause et origine des conflits
- Les aspects et les enjeux
- Les barrages relationnels
- Formes et degrés de conflits
- Les différents types de conflits

### Résoudre et gérer

- Les attitudes à adopter
- Les styles de gestion de conflits
- Stratégies de gestion des relations conflictuelles
- Clés de la résolution de relations conflictuelles
- Processus de gestion de conflit

### Prévenir et anticiper

- Outils de communication efficace :
- Elargir sa vision et son système de représentation
- Les signaux de la communication non verbale
- L'importance du questionnement
- Travailler l'écoute active
- La communication verbale et le langage
- Passer du subjectif au factuel
- Protocole de communication non violente

**A noter** : groupe de 4 à 8 personnes