

### Objectifs pédagogiques

Prévenir les situations délicates par une communication adaptée.  
Savoir anticiper les conflits et y faire face.  
Négocier une sortie au conflit profitable aux 2 parties.

### Public

Toute personne souhaitant optimiser ses qualités de communication en situation professionnelle

### Prérequis

Aucun

### Durée

2 journées (14 heures)

### Modalités pédagogiques

Formation animée par un formateur spécialiste des interactions humaines et expert en communication.

Méthode active et participative.

Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques.

Approche basée sur l'expérience des participants.

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation.

### Moyens et supports pédagogiques

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation.

### Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés.

Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant.

Évaluation des acquis via un quiz des connaissances en fin de session.

#### • Identifier le conflit

- La nature du conflit, les différentes sources de conflits, les causes et éléments déclencheurs
- La négativité
- Les étapes d'évolution du conflit

#### • Communiquer en situation de tension

- Les filtres de la communication
- La communication verbale et non verbale
- Comprendre et anticiper les attentes des usagers et des potentiels bénéficiaires
- Prévenir les conflits par la communication : respecter le point de vue de l'autre, sortir de l'opposition, identifier les sous-entendus nuisibles

#### • Résoudre les conflits

- La notion de contrainte et de pouvoir
- Identifier les points d'accord et les différences
- Analyser et aménager la structure du rapport de place entre soi et son interlocuteur
- S'ouvrir pour rétablir la confiance
- Faire preuve d'assertivité dans la résolution du conflit
- Identifier les préalables à l'accord mutuel

#### • La régulation, la médiation ou l'arbitrage

- Mettre en place une médiation
- Réguler et traiter les transgressions
- Utiliser l'arbitrage au bon moment
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu