


## Programme de la formation

**Prévenir et gérer les conflits - Communication Non Violente** En groupe sur site 14 heures sur 2 jour(s) Salarié en poste, Particulier, Indépendant et dirigeant, Agent de la fonction publique 600 € HT / 720 € TTC par participant**Description courte**

Le conflit, c'est :	Nous pouvons agir
Ø Une source	En traitant le problème rapidement, en ouvrant les yeux, en évitant de croire qu'un problème se résout tout seul
Ø Un processus avec des étapes	A chaque étape, une attitude adaptée qui permet de redescendre d'un cran et de revenir à la source
Ø Des mots et des maux...	La communication non violente, apprendre à utiliser des mots qui enveniment

Durant cette formation, nous décortiquerons tous ces éléments pour enrayer la spirale du conflit et surtout être acteur de la solution en trouvant :

**ma juste attitude pour prévenir et gérer le conflit**

**Prérequis**

aucun

**Objectifs**

- **S'exprimer clairement, avec tact et diplomatie**
- **Comprendre la dynamique des conflits**
- **Prévenir les situations délicates par une communication verbale et non verbale adaptée**

---

- **Faire face au conflit**

- **Utiliser des méthodes pour sortir du conflit par le dialogue**

## Contenu

- **Repérer les signaux d'un conflit naissant**
    - Qu'est-ce-que le conflit ?
    - Les 3 étapes d'évolution des conflits
    - Les 5 stratégies possibles pour traiter un conflit
  
  - **Revisiter les fondamentaux de la communication en situation de tension**
    - Prendre en compte les filtres dans la communication
    - Identifier l'ensemble des paramètres verbaux et non-verbaux
    - Reconnaître et canaliser les émotions de son entourage
  
  - **Identifier son comportement dans les situations relationnelles**
    - Les 3 attitudes classiques : fuite, manipulation et agressivité
    - Les caractéristiques d'une attitude assertive
    - Les freins et les leviers d'une communication assertive
  
  - **S'exprimer clairement avec les autres**
    - Etre assertif : congruence entre le langage verbal et non verbal
    - Savoir formuler une critique
  - **Savoir gérer une critique et comprendre le mode relationnel de l'autre**
  - **Prévenir les conflits en adaptant sa communication**
    - La méthode de « l'édredon » : écouter (de façon authentique), accueillir, reformuler
    - Sortir de l'opposition avec le « et »
    - Optimiser sa communication avec l'assertivité et la méthode DHSC
  
  - **La Communication Non Violente au service du dialogue**
    - Faits, opinions, ressentis, émotions et besoins
    - Les 3 modes d'expression en CNV
    - Savoir exprimer ses consignes, reproches et ressentis de façon positive
  
  - **Outils et méthodes pour traiter le conflit**
    - Définir un intérêt mutuel
    - Utiliser une méthode de résolution de conflits en 7 étapes
    - Gérer l'après conflit et préparer l'avenir
-

## Pédagogie et organisation

- **Méthode pédagogique** : Diaporamas, vidéos, échanges et partages d'expérience.  
Exercices et études de cas spécifiques à l'entreprise.
  
  - Travail en sous-groupe,
  - Réflexion sur des cas réels et mises en situation
  - Apports méthodologiques illustrés par des exemples tirés de vos expériences
  
  - **Matériel pédagogique** : Vidéoprojecteur, Paper Board, Polycopiés
  
  - **Intervenant** : Formateur expérimenté et spécialiste
-