

# PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS

## NIVEAU 2

<b>OBJECTIF :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>› Maîtriser les outils de prévention et gestion des conflits interpersonnels</li><li>› Connaître les bases de la communication</li><li>› Mieux gérer ses émotions lors d'un conflit</li><li>› Savoir faire face à des personnalités difficiles</li><li>› Développer son empathie grâce à l'écoute active</li><li>› Développer une attitude de médiateur</li></ul>	<b>DURÉE :</b>	7 heures
	<b>PUBLIC :</b>	Etudiant(e) – Salarié(e) – Demandeur d'emploi – Entrepreneur (se)
	<b>PRÉ-REQUIS :</b>	Avoir suivi la formation « Prévention et gestion des conflits (Niveau 1) »
	<b>VALIDATION :</b>	Attestation de formation

## CONTENU DE LA FORMATION

### LES BASES DE LA COMMUNICATION

- La transmission d'un message
- La communication verbale et non verbale
- Un outil de PNL : le VAKOG
- Les sources de malentendus dans la communication

### LA GESTION DES ÉMOTIONS

- Savoir utiliser ses émotions dans sa communication
- S'adapter aux émotions des autres
- S'affirmer et savoir dire non positivement
- Accueillir les critiques avec tranquillité

### LA GESTION DES PERSONNALITÉS DIFFICILES

- Comprendre les mécanismes des personnalités difficiles
- Distinguer le comportement passager d'un comportement problématique
- Gérer les situations de blocage : l'affirmation de position, l'attaque personnelle, la manipulation
- Aborder un conflit sans rentrer dans le triangle dramatique « Persécuteur, Victime, Sauveur »

### LES OUTILS DE LA GESTION DES CONFLITS : MISE EN PRATIQUE

- Ecoute active, communication non violente, médiation...

### APPLICATION

Etudes de cas et jeux de rôles

<b>PLANNING :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>› Le 02.04.2020</li><li>› Le 02.07.2020</li><li>› Le 04.12.2020</li></ul>	<b>TARIFS</b> sur devis
---	----------------------------

\* Adhésion annuelle : Acquittable une seule fois, quel que soit le nombre de formations suivies.