

# FORMATION

## Gérer les conflits

### Objectifs :

- Intégrer un processus de gestion de conflits
- Repérer et anticiper un conflit
- Maîtriser ses émotions
- Acquérir une méthode et des outils permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution de conflits interpersonnels.

**Pré requis :** Aucun

**Public :** Tous les collaborateurs en contact avec des clients

**Durée :** 2 jours, 14 heures

**Dates :** nous consulter

Nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 72 heures

**Délai d'accès à la formation :** planning établi selon les disponibilités du formateur et des apprenants.

### Moyens pédagogiques et techniques :

Exposés théoriques et étude de cas concrets, échanges entre pairs, Mise en situation dans les étages, Mise à disposition de documents supports en fin de formation.

### Encadrement (formateur) :

Un formateur avec de solides compétences en communication.

### Tarif :

Nous consulter

Jusqu'à 16 participants maximum



SIRET 94846214800016 - RCS Chambéry 948462148 - SARL au capital de 1000.00 €  
Numéro de TVA Intracommunautaire FR96948462148  
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84730266873 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes  
[www.elazuli.fr](http://www.elazuli.fr)

MAJ 07/23



# PROGRAMME

## Gérer les conflits

### Contenu JOUR 1

#### Comprendre le conflit

- Déterminer les principales causes et déclencheurs
- Analyser les différents types de conflits
- Repérer un conflit naissant

#### Maîtriser les différents types de communication

- La communication verbale et para-verbale
- Observer pour mieux comprendre
- Pratiquer la synchronisation

#### Communiquer efficacement

- Analyser les différences entre faits, sentiments et opinions
- Pratiquer l'écoute active et les techniques de reformulation
- Pratiquer le questionnement

### Contenu JOUR 2

#### Trouver sa place dans le conflit

- Analyser ses réactions
- Écouter le vocabulaire choisi
- Prendre conscience de ses ressentis

#### Prévenir les conflits

- Comprendre le point de vue de l'autre
- Communiquer efficacement
- Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur

#### Sortir du conflit

- Les différentes stratégies relationnelles en fonction de la nature du conflit
- Réguler la relation
- Agir en tant que médiateur

L'évaluation finale portera sur une mise en situation.  
Remise d'une attestation de formation.

Elazuli s'inscrit dans une politique d'égalité des chances afin de permettre à tous nos apprenants d'accéder à nos différentes formations et de développer leur potentiel.

Tous les apprenants en situation de handicap temporaire ou permanent ou souffrant d'un trouble de santé invalidant sont accompagnés tout au long de leur formation.

