

# PROGRAMME DE FORMATION

## GESTION DES CONFLITS

### PUBLIC CONCERNÉ :

Toute personne

### OBJECTIFS GÉNÉRAUX :

Former le personnel à mieux comprendre les ressorts permettant l'émergence de conflits et à permettre, par des techniques simples et efficaces, à régler les divergences, assouplir les tensions, sortir des situations de blocage et, le cas échéant, résoudre les cas de conflits.

### PRÉ-REQUIS :

Aucun

### DURÉE :

7 heures

### CONTENU DE LA FORMATION :

- **Genèse d'un conflit**
- **La dynamique conflictuelle** : messages négatifs, habitudes et réactions privilégiées, erreurs d'interprétations...
- **Anticiper les conflits** : anticiper les divergences, penser autrement, les processus de communication (PNL), savoir dire non, comprendre pour être compris...
- **Les situations de blocage** : comportements passifs, agressifs, manipulateurs, assertifs, sortie du blocage
- **Établir un bon relationnel** : savoir communiquer, adapter son mode de communication, l'écoute active, reformulations et questions
- **L'art de résoudre les conflits** : communication non violente, reconnaître ses erreurs, recadrage, négociation, solutions...

### NOMBRE DE PARTICIPANTS :

10 maximum

**KM FORMATION** - SARL au capital de 20 000 Euros - Rcs Pontoise : Siret : 520 432 261 00029  
Siège social : 32 av. de la gare, 95380 Avenue de la gare, Louvres –Tva Intra. FR 24520432261  
Téléphone : 01 34 68 32 18 - Mail : kmformation@yahoo.fr  
N° de déclaration d'activité : 11 95 04895 95  
N°agrément préfectoral SSIAP 950021/N°agrément CQP-APS 9313011401  
N° d'Autorisation CNAPS : FOR-095-2022-01-20-20170587474  
N° habilitation INRS SST 922010/2016/SST-01/O/12