



Formation & Conseil

RESSOURCES HUMAINES | DEVELOPPEMENT

## Gestion des conflits

**Prévenir les situations délicates et adapter sa communication Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits Traiter et supprimer les tensions Négocier une sortie de conflit profitable aux 2 parties**

**Durée :** 2 jours

### Programme :

- 1- Comprendre les origines et les mécaniques d'un conflit
  - La définition du conflit
  - Faut-il toujours les éviter ?
  - Les différents types de conflits
  - La négativité
  - Identification des ressources pour éviter un conflit
- 2- Mieux communiquer pour sortir d'un conflit
  - Savoir écouter et faire passer les messages
  - Mesurer l'influence de sa communication non verbale sur l'autre
  - Gérer le stress et l'agressivité
  - Les non-dits à l'origine du conflit
- 3- Mener une négociation pour sortir d'un conflit
  - Identifier son style de négociateur
  - Les outils de la communication
  - Eviter les mauvais compromis
  - S'engager à agir

### Public :

Tout personnel de l'Entreprise

### Pre-requis :

Aucun Prérequis nécessaire pour cette formation

### Evaluation :

Quiz - Travaux Pratiques

### Format :

Formation en Inter- France

### Tarif :

**1200 € nets par jour Intra**

**390 € nets par jour Inter**

### Contact :

**LICSEO**

[contact@licseo.com](mailto:contact@licseo.com)

**06.03.31.14.96**

**En cas de situation de handicap, contactez-nous.**