

# Prévenir et gérer les tensions et les conflits

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET COMMUNICATION

## Objectifs

- ✓ 1 · Repérer les mécanismes relationnels et prévenir l'escalade conflictuelle
- ✓ 2 · Gérer le conflit et sortir l'escalade conflictuelle par un dialogue constructif

## Le programme

Jour 1

### Définir et expliquer la dynamique conflictuelle

- ✓ Qu'est-ce qu'un conflit ?
- ✓ La différence entre conflit et désaccord
- ✓ Les différentes étapes du processus du conflit (l'escalade conflictuelle)

### Identifier et comprendre les mécanismes relationnels inefficaces

- ✓ Les attitudes automatiques dans la relation conflictuelle et leurs effets
- ✓ Lien entre émotions et comportement
- ✓ Repérer les besoins de son interlocuteur derrière les comportements défensifs ou agressifs

Jour 2

### Repérer les mécanismes relationnels à mettre en œuvre pour favoriser le dialogue et l'écoute

- ✓ Les attitudes qui favorisent la relation et facilitent le dialogue
- ✓ L'empathie au service de l'apaisement : le processus de communication bienveillante.
- ✓ Méthode de communication bienveillante : Écoute empathique du client grâce au processus O.S.B.D

### Sortir de l'opposition pour construire et négocier une solution satisfaisante pour soi et son interlocuteur

- ✓ Reformuler pour accueillir son interlocuteur et ouvrir le dialogue
- ✓ Accompagner son interlocuteur par une écoute active et empathique
- ✓ S'exprimer à l'aide du processus de Communication Bienveillante pour lancer la construction d'une solution

### Données (2023)

- ✓ Taux de satisfaction des stagiaires : **94%**

## Modalités de la formation

### INTER

Sur notre site de formation de Brest.

Tarif : 450 €

Délais d'accès : inscriptions à réaliser au plus tard 21 jours avant le démarrage de la formation

Les locaux de l'AREP 29 sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

### INTRA / SUR MESURE

Dans vos locaux ou le lieu de votre choix. Pour toute demande, prenez contact avec nous.

Délais d'accès : Le délai d'accès moyen entre la date de validation de la proposition de l'AREP 29 et le démarrage de la formation est d'un mois minimum

## Informations pratiques

### Dates & Lieux

15 et 22 janvier 2025 à Brest (AREP 29)

### Durée de la formation

14 heures - 2 jours

### Public

Tout public  
Formation accessible aux personnes en situation de handicap

### Prérequis

Aucun prérequis spécifique

### Evaluation

- ✔ Évaluation des objectifs :
  - ✔ QCM et questionnaire et analyse avec le formateur
- ✔ Questionnaire de préformation
- ✔ Questionnaire de satisfaction

### Validation

- ✔ Attestation de formation professionnelle

### Financement

- ✔ Plan de développement des compétences (Possibilité de prise en charge par votre OPCO)

### Tarif

450 €

## Modalités pédagogiques

- ✔ Apports théoriques, mise en pratique, échanges d'expériences, analyse des pratiques et des situations
- ✔ Modalités pédagogiques adaptées aux personnes en situation de handicap

## Moyens Techniques

- ✔ Salle de formation, diaporama, vidéoprojecteur
- ✔ Support de formation remis au stagiaire
- ✔ Moyens techniques adaptés aux personnes en situation de handicap

## Encadrement

- ✔ Formateur professionnel d'adulte certifié, expérimenté en communication, formé à la Communication Non Violente