

**Durée :** 1 jour (7h)

**Pédagogie mise en œuvre :** Une analyse des besoins du stagiaire et du responsable sera réalisée en amont de la formation. Chaque session de formation est adaptée à l'activité du participant pour plus de pertinence et une meilleure sensibilisation du stagiaire. Alternance de cours théoriques (méthode expositive), d'exercices de découverte (méthode démonstrative), d'exercices d'applications et des mises en situation avec un cas pratique. Les supports sont écrits et dématérialisés.

**Objectifs :** A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'identifier les obstacles à la communication, de connaître les bases de la communication positive, de communiquer en situation de conflit.

## **Programme :**

### **1/ Introduction à la gestion des conflits :**

- Les types de conflits et leur origine
- Les conséquences d'un conflit non géré
- Les aspects positifs d'un conflit

### **2/ Communiquer efficacement pour prévenir les conflits :**

- Qu'est-ce qu'une bonne communication : les conditions et obstacles
- Différentier faits, sentiments, opinions et jugements

### **3/ Gérer ses émotions et son stress en situation de conflit :**

- L'intelligence émotionnelle, comment la développer
- Gérer son stress et se préserver
- La communication non violente un outil au service de la gestion des conflits

**Evaluation de la formation et suivi du stagiaire :** Une évaluation de satisfaction globale est réalisée « à chaud ». Un suivi post formation aura lieu à 90 jours avec une évaluation à froid ainsi qu'une mesure du transfert des acquis. Une mesure du transfert des acquis de la formation sera réalisée à l'aide d'exercices ou de mises en situation professionnelle lors de la formation. A l'issue de la formation une attestation individuelle sera remise avec l'évaluation des acquis. A chaque fin de session le formateur établit une synthèse pédagogique.