



PROGRAMME DE FORMATION

INTRA • INTER • SUR MESURE

# MANAGEMENT/ COMMUNICATION

GESTION DES  
CONFLITS

1 JOUR

**Prérequis :** avoir suivi la formation «le pouvoir de la communication en entreprise» ou bien maîtriser les bases de la communication interpersonnelle

**Objectifs :** analyser et comprendre les situations relationnelles délicates et adopter une posture assertive adaptée pour débloquer la situation

**Aptitude :** détecter et reconnaître les signaux d'un conflit naissant et lever les freins émotionnels pour inverser la tendance

**Compétences :** anticiper et gérer les conflits en utilisant les outils de la communication non violente (CNV)

**Durée :** 1 jour, soit 7 heures

**Délai d'accès :** 72 heures

**Tarifs :** sur devis (conditions générales de vente accessibles sur notre site internet : [www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr))

**Méthodes mobilisées :** support de cours, échanges, tours de table, ludopédagogie, mises en situation

**Modalités d'évaluation :** QCM et entretien oral au cours et à la fin de l'action de formation

**Accessibilité :** locaux accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite



CCI LANDES

[www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr)

# PROGRAMME INDICATIF



## THÈME 1: LE CONFLIT

- Définition d'un conflit
- Enjeux pour les individus et l'équipe

## THÈME 2: ANALYSE OBJECTIVE DE LA SITUATION CONFLICTUELLE

- Présentation de l'analyse transactionnelle
- Explication des états du moi
- Présentation du triangle dramatique de Karpman

## THÈME 3: ADOPTER UNE POSTURE EFFICACE POUR DÉSAMORCER LA SITUATION

- Adopter une posture assertive
- S'initier à La métacommunication
- Utiliser deux outils efficaces et reconnus : la régulation et la communication non violente (CNV)
- Mises en situation



Pour plus d'informations :  
[formationccilandes.fr](http://formationccilandes.fr)  
05 58 05 44 81

