

ProLive Formation SARL  
Arenberg Creative Mine  
Rue Michel Rondet  
59 135 Wallers Arenberg  
03.59.05.54.34

# Gestion des conflits

## 2024

### Responsable Prolive Talents :

Anne Bultot  
06.80.99.52.92  
a.bultot@proliveformation.fr

### Les formateurs :

- experts et expérimentés
- formateurs multisectoriels
- Formés à la psychologie et la psycho-sociologie

### Durée

1 jours 7 heures  
de 9h à 12h30 et de  
14h à 17h30.

### Financement

Contactez-nous pour  
trouver la meilleure  
solution de  
financement adaptée à  
votre situation

Accessibilité des  
personnes  
en situation de  
handicap

*RCS Valenciennes  
792097 305 00025  
Code APE 3559 A  
Enregistré auprès du  
préfet du Nord sous le  
numéro de déclaration  
31590826059, ce  
numéro n'a pas valeur  
d'agrément.*

### Public

**Toute personne en relation avec des clients ou des usagers, manager d'équipe**  
**Aucun prérequis**

### Modalités et délais d'accès

Inscription selon le calendrier affiché sur le site internet. Signature de la convention de formation validant la participant du candidat au minimum 10 jours avant le démarrage de la formation

### Objectif de l'action :

- L'objectif de cette formation est de permettre aux participants de comprendre les mécanismes, les enjeux et les conséquences de la communication dans la gestion des conflits.
- Cette formation doit permettre au stagiaire d'identifier et de comprendre la situation conflictuelle afin d'y faire face de manière positive et sécurisante.

### Programme :

- Comprendre le conflit :
  - définition,
  - niveaux,
  - causes,
  - perception,
  - objectif.
- Outil de communication :
  - la synchronisation,
  - l'écoute,
  - l'empathie,
  - les transactions,
  - la Communication Non Violente.
- Comprendre son propre fonctionnement :
  - découvrir ses comportements inefficaces,
  - l'affirmation de soi
  - développer son assertivité.
  - La réponse à l'agressivité et à la manipulation.
  - La remise en confiance du client, du collègue, de collaborateur fâché

### Méthode :

- Théorie
- Exercices pratiques
- Jeux de rôles
- Autodiagnostic

### Evaluation :

Grille d'évaluation des acquis  
Elaboration d'un plan d'action personnel