

## **PARTICIPANT(S) :**

Tout public

## **ORGANISATION :**

**Durée :** 14 heures

**Lieux :** Campus du lac ou  
Campus de Libourne

## **INTERVENANT(S) :**

Formateur expert sur les  
techniques de communications  
et les relations interpersonnelles.

## **VALIDATION DE LA FORMATION :**

L'intervenant mesurera, tout au  
long de la formation,  
l'acquisition des connaissances  
des participants à travers la mise  
en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de  
formation conforme à la  
législation en vigueur.

Un support de cours sera remis à  
chaque participant.

### **CAMPUS DU LAC**

N° SIRET 410 581 102 00010  
Code APE-NAF 8542Z  
N° Existence 7233 042 4333

#### Site de Bordeaux

10 rue René Cassin – CS 31996 –  
33071 Bordeaux Cedex  
Tél. 05 56 79 52 00  
campus@formation-lac.com

#### Site de Libourne

33 rue Max Linder  
33504 Libourne Cedex  
Tél : 05 56 79 52 00  
campus@formation-lac.com

## **OBJECTIFS**

### **Nature de l'action : Acquisition de compétences**

- Comprendre les aspects positifs et négatifs des conflits.
- Définir les types de conflits rencontrés en situation professionnelle.
- Développer les compétences relationnelles pour prévenir et désamorcer les conflits.
- Connaître ses ressources et points faibles en situation conflictuelles.
- Savoir argumenter et défendre son point de vue.

## **MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES**

Pédagogie active

Méthodologie communicative, dynamique et interactive avec les apprenants

Apports théoriques en collectif enrichis d'exercices personnalisés

Mise en pratique live

Evaluation continue des acquisitions des apprenants à l'aide de mise en application

## **CONTENU DU PROGRAMME**

### **LE CONFLIT**

Définition et fonctions du conflit

Le conflit source de changement ou d'inertie

### **LES ETAPES DU CONFLIT**

Les divergences

Les tensions

Le blocage

Le conflit ouvert

### **COMPRENDRE ET SORTIR DES DIVERGENCES**

Les opérations de construction de notre modèle du monde

S'ouvrir au point de vue de l'autre

Ecouter

Questionner

Expliquer

### **COMPRENDRE ET SORTIR DES SITUATIONS DE TENSIONS**

Les émotions

Savoir gérer ses propres émotions

Reconnaître les émotions de l'autre

### **COMPRENDRE ET SORTIR DU BLOCAGE**

Les comportements passifs, agressifs et manipulateurs

Sortir du blocage en revenant à des comportements assertifs

Reconnaître les émotions de l'autre

Aider l'autre à revenir à un comportement assertif

### **LE CONFLIT OUVERT**

Le recadrage

La négociation

La création de solution

Sortir du blocage en revenant à des comportements assertifs

### **ANTICIPER LE CONFLIT**

Définir les objectifs

Clarifier la situation

Penser autrement

Savoir dire non, faire un feed-back et répondre aux critiques