

OBJECTIFS

- Identifier les situations et signes annonciateurs de conflits.
- Mettre en oeuvre les stratégies et modes d'intervention pour résoudre un conflit.
- Prévenir les conflits.

PUBLIC

- > Chef d'entreprise, salarié, conjoint collaborateur.
- > Chef d'entreprise, salarié hors secteur artisanal, porteur de projet.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- > Délivrance d'une attestation d'assiduité et d'acquis de compétences à l'issue de la formation.
- > Alternance d'apports théoriques et de mises en situation par des travaux pratiques.
- > Formation accessible en présentiel

PRÉ-REQUIS

- > Aucun

ÉVALUATION

- > Cas pratique, questionnaire d'évaluation, attestation de suivi de formation et d'évaluation des acquis à l'issue de la formation.

ACCESSIBILITÉ

- > Conditions d'accès au public en situation de handicap, contactez le référent handicap au 05 61 10 47 40.

DÉLAI D'ACCÈS

- > Jusqu'à la veille de la formation.

PROGRAMME

- > **Identifier le conflit**
 - Les causes du conflit et les déclencheurs
 - Analyse des faits, des sentiments et des opinions
- > **Comment réagir à l'agressivité verbale ?**
 - Savoir garder une attitude positive
 - Prendre du recul face à une remarque déstabilisante
 - Savoir récupérer son calme rapidement
 - Savoir rester neutre
 - Gérer ses émotions et rester serein
- > **Savoir écouter**
 - Utiliser l'écoute active
 - Utiliser le questionnement
 - Comportement pour adapter ou neutraliser les rapports de force
- > **Rétablir le dialogue**
 - Les techniques pour instaurer ou restaurer un climat de confiance
 - Le positionnement assertif
- > **Savoir s'affirmer**
 - Savoir dire non en gardant une relation qualitative
 - Obtenir un accord « gagnant-gagnant »
 - Anticiper les éventuels prochains différends

INFORMATIONS ET INSCRIPTION :

Possibilité de prise en charge partielle ou totale en fonction de votre statut. Pour toutes informations sur nos formations et leur accès, nos conseillers sont à votre disposition au 05 61 10 47 40 ou par courriel : formation@cm-toulouse.fr

Je m'inscris

CMA 31
18 bis bd Lascrosses 31000 TOULOUSE

IFCMA
55 bd de l'Embouchure 31200 TOULOUSE

