



## Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Prévenir les situations délicates par une communication adaptée  
Faire face au conflit plutôt que le fuir  
Négocier une sortie au conflit profitable aux 2 parties  
Repérer les signes d'identification d'un conflit naissant  
Revisiter les bases de la communication en situation de tension  
Prévenir les conflits en adaptant sa communication

## Parcours pédagogique

### Les signes d'identification d'un conflit naissant

- Les formes de négativité
- La submersion
- Les étapes d'évolution des conflits
- Les stratégies possibles pour traiter un conflit
- Les facteurs qui influencent les conflits

### Les bases de la communication en situation de tension

- La prise en compte des filtres dans la communication
- La distinction entre évaluation et observation
- L'influence de sa communication non verbale sur l'autre

### La prévention des conflits en adaptant sa communication

- L'accusé de réception pour marquer sa prise en compte du point de vue de l'autre
- Le pouvoir du «et» pour sortir de l'opposition
- La mise à jour et la résolution des jeux «psychologiques» sous-jacents et nuisibles

### L'interlocuteur dans la résolution du conflit

- Les non-dits à l'origine des conflits
- La reconnaissance du désaccord
- Les préalables à l'accord mutuel

### Les outils pour mener une négociation de sortie de conflit

- Les «oignons du conflit» pour distinguer la position affichée de la motivation plus profonde
- La mise à jour de l'intérêt derrière une demande
- La notion d'intérêt mutuel
- La définition de son «plan B»
- Les règles d'or du négociateur

## Méthodes et modalités d'évaluation

Test des connaissances acquises et délivrance d'une attestation de fin de formation

## Durée

**7.00** Heures    **1** Jour