

DAHAN CONSEIL

101 rue philippe livry-level, 14760 Bretteville-sur-Odon

contact@dahan-conseil.fr

Tel : 06 63 64 00 76

www.dahan-conseil.fr



2024 - Programme de formation

Intitulé de la formation : **GESTION DE CONFLIT**

DUREE ET LIEU DE FORMATION

- **Durée en heures** : 14h soit 2 jours
- **Lieu** : 101 RUE PHILIPPE LIVRY-LEVEL, 14760 BRETTEVILLE-SUR-ODON

PUBLIC CONCERNE

- La formation s'adresse à tout public.

PREREQUIS

- Aucun prérequis

ACCESSIBILITE

- Entre 0.5 et 1 mois suivant la demande.

FORMATEURS

- Monsieur Jérôme DAHAN président DAHAN CONSEIL, spécialiste de la stratégie en communication médias et communication orale.

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, vous devez être capable de :

- Analyser le conflit pour adapter sa posture
- Gérer les comportements et développer la coopération grâce à l'intelligence émotionnelle

CONTENU DE LA FORMATION

Comprendre les notions de bases de la communication et du conflit

- Connaitre et appréhender les outils de communication
- S'affirmer sans écraser
- Utiliser l'écoute active
- Travailler sur la reformulation
- Faire la différence entre un conflit et un problème
- Intégrer quelques notions d'analyse transactionnelle

DAHAN CONSEIL

101 rue philippe livry-level, 14760 Bretteville-sur-Odon

contact@dahan-conseil.fr

Tel : 06 63 64 00 76

www.dahan-conseil.fr



Faire preuve d'intelligence émotionnelle dans des situations difficiles

- Comprendre le fonctionnement de notre cerveau
- Connaitre les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
- Prendre de la hauteur et du recul pour assumer ses erreurs et faire face à ses émotions
- Apprendre à dompter ses émotions
- Variables cognitives, psychologiques et sociales

Accueillir et gérer un mécontent

- Utiliser la méthodes et technique de gestion de conflit interpersonnelle
- Identifier les motifs d'inquiétude
- Savoir écouter activement
- Agir sur la tonalité de sa voix
- Savoir lâcher-prise pour mieux se concentrer sur son interlocuteur

ORGANISATION DE LA FORMATION

Moyens pédagogiques et techniques prévus :

- Accueil des Stagiaires dans une salle dédiée à la formation avec stationnement gratuit.
- Fourniture des moyens techniques suivants : Paperboard, Wifi, Vidéoprojecteur,...
- Fourniture des supports de formation :
 - Documents supports de formation projetés.
 - Exposés théoriques.
 - Mise en situation et temps d'échanges entre les bénéficiaires et le formateur.
 - Mise à disposition de documents supports à la suite de la formation (envoi par mail ou dépôt extranet).

Tarif : formation intra et inter – sur devis en fonction de vos besoins et du nombre de stagiaires. Formation 100% personnalisable. N'hésitez pas à nous contacter depuis la page contact ou par téléphone.

Modalités d'évaluation :

Évaluation finale de la formation se fera sous forme d'une valuation lors des exercices d'application de la part du formateur.

Accessibilité aux personnes en situation d'handicap :

Sur demande : la formation est accessible aux personnes en situation d'handicap sur étude de leurs demandes et de leurs besoins. Possibilités d'aménagement des modalités pédagogiques, techniques et d'évaluations pour s'adapter au mieux à leurs profils.