

## NÉGOCIER ET SORTIR DU CONFLIT

### objectif

- Identifier les différences de perception des protagonistes et leurs enjeux.
- Utiliser les techniques de communication afin de réguler les tensions, sortir des situations difficiles.

### programme

- Définition du conflit.
- Les principales origines sources de conflit.
- Les différents comportements face à une situation conflictuelle.
- L'analyse des processus en jeu au sein des conflits :
  - Observation du non verbal, non-dit, de la relation,
  - L'identification des stratégies des acteurs : le triangle dramatique.
- Les outils de communication au service de la résolution de conflit :
  - Ecoute active,
  - Identification des émotions et des besoins,
  - Observation des faits,
  - Formulation d'une demande,
  - Savoir dire ce qui ne va pas.
- Les positions de vie afin de sortir de la relation binaire "gagnant-perdant".

### DURÉE

2 jours

### METHODE PEDAGOGIQUE

- Grille de lecture.
- Mises en situation, jeux de rôle.

### PROFIL DES STAGIAIRES

Tout salarié.

### FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Développer la confiance, s'affirmer. • Gérer le stress.

### DATES DE FORMATION

Angers  
Nous consulter

---

Cholet  
Nous consulter

---

La Roche/Yon  
Nous consulter

---

Laval  
Nous consulter

---

Le Mans  
6 au 7 sept. 2012

---

Nantes  
Nous consulter

---

Saint-Nazaire  
Nous consulter

---