

## Anticipez, désamorcez et gérez les conflits 2 jours

### Objectif général

Ces deux jours vous donneront les clés pour désamorcer et gérer les situations de tensions avec des clients ou des collaborateurs. Sachez créer un climat constructif pour trouver des compromis et gardez la distance nécessaire à la prise de décision.

### Public

Chef d'entreprise, artisan et leur conjoint, salarié

### Durée

14 heures

### Pré-requis

Manager une équipe au quotidien, avoir une fonction d'encadrement ou accueillir du public dans le cadre de son activité.

### Plages horaires

De 08h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30

### Programme

#### Jour 1 :

##### Matin

- *Comprendre les mécanismes psychologiques à la base des conflits.*
- Définition, typologie, nature et environnement du conflit
- La stratégie des acteurs et les enjeux individuels selon les types de personnalité

##### Matin

#### Jour 2 :

- *Apprendre à gérer ses propres émotions*
- L'identification de ses attitudes (défensives ou agressives)
- La maîtrise de soi et la prise de distance

##### Après-midi

- *Repérer les processus sous-jacents, les signes avant-coureurs.*
- *Adopter un mode de communication apte à désamorcer les conflits et apaiser les tensions.*
- La pratique de l'écoute active
- L'expression d'un désaccord
- L'affirmation de soi face à son interlocuteur

##### Après-midi

- *S'approprier une méthode de résolution des conflits*
- Les étapes de la négociation constructive
- La recherche du compromis ou du consensus : médiation et arbitrage
- Sortir du conflit
- *Éviter la cristallisation et la répétition*
- *Gérer un client difficile*

### Moyens et encadrements pédagogiques

- Atelier participatif en groupe restreint (12 personnes maximum).
- Animation par des consultants experts dans le domaine.
- Outils et supports pédagogiques, exercices pratiques.
- Evaluation et remise d'une attestation de formation.

### Pour plus d'informations

Service Formation Continue - Par territoire :

04 : [formationcontinue04@cmar-paca.fr](mailto:formationcontinue04@cmar-paca.fr)  
04 92 30 90 97 - 06 70 27 71 76

13 : [formationcontinue13@cmar-paca.fr](mailto:formationcontinue13@cmar-paca.fr)  
04 91 32 24 70

05 : [formationcontinue05@cmar-paca.fr](mailto:formationcontinue05@cmar-paca.fr)  
04 92 52 80 15

83 : [formationcontinue83@cmar-paca.fr](mailto:formationcontinue83@cmar-paca.fr)  
04 94 61 99 65

06 : [formationcontinue06@cmar-paca.fr](mailto:formationcontinue06@cmar-paca.fr)  
04 92 12 53 45

84 : [formationcontinue84@cmar-paca.fr](mailto:formationcontinue84@cmar-paca.fr)  
04 90 89 20 40

<https://www.cmar-paca.fr/catalogues-des-formations>