

# Désamorcer et gérer les conflits

## 2 jours - 14 heures

Mise à jour 20/04/2023

### OBJECTIFS ET COMPÉTENCES VISÉES

- Faire face au conflit
- Trouver une sortie positive aux conflits et tensions
- S'approprier les outils proposés pour désamorcer les conflits (agressivité, ..)

### PROGRAMME

- **Identifier les conflits et réagir de façon appropriée** – 1 jour

Identifier les types de conflits (de valeur/idée, d'intérêt, interpersonnels, de position...), les causes du conflit et les déclencheurs

Comment réagir à l'agressivité verbale : savoir garder une attitude positive, prendre du recul face à une remarque déstabilisante, gérer ses émotions, ...)

Savoir écouter (utiliser l'écoute active, ...)

Rétablir le dialogue

- **S'adapter à la situation** – 1 jour

Cas particulier : Les conflits avec les clients (mieux connaître les différents types de client, les motivations du client, ...)

Savoir s'affirmer et savoir dire non en gardant une relation qualitative

Obtenir un accord « gagnant-gagnant »

Anticiper les éventuels prochains différends

### MATÉRIEL ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel
- Modalités pédagogiques : Echanges, analyse de pratiques, mises en situation et mises en pratique, cas réels d'entreprises, co construction.
- Alternance d'apports théoriques et pratiques.

### FORMATEUR

Formateur expert en GRH et psychologie du travail

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Evaluation des acquis par le formateur (tour de table et exercices)
- Evaluation de satisfaction

### ACCESSIBILITÉ

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation; gestion du handicap y compris cognitif) à définir avec notre référent Handicap à votre disposition : Béatrice de FERAUDY, 04.72.43.43.54

### LES +

- Echanges entre pairs
- Taux de satisfaction : [voir site internet](#)

### PUBLIC

Chef(fe) d'entreprise, conjoint, porteur de projet, Salarié(e) ou demandeur d'emploi remplissant le cas échéant les conditions d'entrée (pré requis)

12 personnes

PRÉREQUIS      Aucun

LIEU                      [Voir notre site internet](#)

DATES/HORAIRES   [Voir notre site internet](#)

TARIF                      420 € nets de TVA

Prise en charge possible selon votre statut (artisan, salarié, conjoint, demandeur d'emploi)

### DÉLAI D'ACCÈS

Date limite d'inscription: 8 jours avant la date de démarrage de la formation

Effectif minimum requis pour l'ouverture du stage: 7 personnes

### CONTACT

CMA Lyon-Rhône

10 rue Paul Montrochet 69002 Lyon

04.72.43.43.54

[formations.lyonrhone@cma-auvergnerrhonealpes.fr](mailto:formations.lyonrhone@cma-auvergnerrhonealpes.fr)

Siret : 130 027 956 00015

Enregistré sous le numéro 84691788769.  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.