

## Formation Prévention et Gestion des Conflits

### Contenu de la formation

#### Objectif(s) :

- Décoder les situations conflictuelles pour les résoudre
- Savoir communiquer pour améliorer les relations

#### Public :

- Toute personne amenée à être confrontée à des situations conflictuelles
- Toute personne travaillant avec du public
- Toute personne amenée à diriger du personnel

#### Prérequis :

Savoir lire, écrire et parler français

**Durée :** 2 jours

**Recyclage :** Si besoin

#### Modalités :

Intra-entreprise

Inter-entreprise (selon demandes)

#### Les + d'Hygéo :

- Formateur ayant adhéré à la charte pédagogique d'HYGÉA
- Fourniture d'outils utilisables au quotidien

#### Référence(s) réglementaire(s) :

Code du Travail L4121-1

- La notion de modèle du monde
- Décoder les états internes, les représentations et les comportements
- Comprendre les niveaux de traitement de l'information

#### Clé N° 1 : Savoir évaluer les situations avec lucidité

- Les 5 composantes de l'intelligence émotionnelle
- Application pratique
- Congruence et incongruence
- Les positions perceptives en prévention des conflits

#### Clé N° 2 : Prévenir les conflits, piloter ses émotions

- Présentation de la Communication Non Violente (CNV)
- L'écoute bienveillante
- La relation au silence
- Les facilitateurs de l'écoute
- L'écoute verbale et non verbale

#### Clé N° 3 : Savoir écouter

- La synchronisation
- Le VAKOG
- L'empathie
- Les langages en CNV
- Les différentes étapes dans le processus de communication

#### Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques
- Exercices pratiques
- Évaluation de situation

#### Validation :

- Attestation de fin de stage