



Chambre
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**

OCCITANIE

HAUTE-GARONNE

ANTICIPER ET GÉRER LES CONFLITS

REF : FOR-00469

DURÉE : 1 jours - 7h

DATES : [consulter notre calendrier](#)

TARIF : 210€ TTC

PUBLIC

- Chef d'entreprise, salarié, conjoint collaborateur du secteur artisanal
- Chef d'entreprise, salarié hors secteur artisanal, porteur de projet

PRÉ-REQUIS

- Aucun

LIEUX DE FORMATION

- CMA Formation Toulouse Centre
55 blvd de l'Embouchure, 31200 Toulouse
- CMA Antenne du Comminges
5 espace Pégot, 31800 Saint-Gaudens

MODALITÉS & DÉLAI D'ACCÈS

- Jusqu'à la veille de la formation

ACCESSIBILITÉ

- Conditions d'accès au public en situation de handicap, contactez le référent handicap au 05 61 10 47 40

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Délivrance d'une attestation d'assiduité et d'acquis de compétences à l'issue de la formation
- Alternance d'apports théoriques et de mises en situation par des travaux pratiques
- Formation accessible en présentiel

ÉVALUATION

- Cas pratique, questionnaire d'évaluation, attestation de suivi de formation et d'évaluation des acquis à l'issue de la formation

INFORMATION ET INSCRIPTION

- Possibilité de prise en charge partielle ou totale en fonction de votre statut
- Nos conseillers sont à votre disposition au 06 70 00 48 17 ou par courriel à formation@cm-toulouse.fr

JE M'INSCRIS

OBJECTIFS

- **IDENTIFIER** les situations et signes annonciateurs de conflits
- **METTRE EN ŒUVRE** les stratégies et modes d'intervention pour résoudre un conflit
- **PRÉVENIR** les conflits

PROGRAMME

- **IDENTIFIER LE CONFLIT**
 - Les causes du conflit et les déclencheurs
 - Analyse des faits, des sentiments et des opinions
- **COMMENT RÉAGIR À L'AGRESSIVITÉ VERBALE ?**
 - Savoir garder une attitude positive
 - Prendre du recul face à une remarque déstabilisante
 - Savoir récupérer son calme rapidement
 - Savoir rester neutre
 - Gérer ses émotions et rester serein
- **SAVOIR ÉCOUTER**
 - Utiliser l'écoute active
 - Utiliser le questionnement
 - Comportement pour adapter ou neutraliser les rapports de force
- **RÉTABLIR LE DIALOGUE**
 - Les techniques pour instaurer ou restaurer un climat de confiance
 - Le positionnement assertif
- **SAVOIR S'AFFIRMER**
 - Savoir dire non en gardant une relation qualitative
 - Obtenir un accord « gagnant-gagnant »
 - Anticiper les éventuels prochains différends

CMA FORMATION