



**NMVS Formation**  
Notre métier, Votre sécurité

## Communication et gestion de conflits au travail

### Objectifs

- Rappeler les responsabilités et conséquences vis-à-vis des conflits au travail,
- Acquérir des connaissances indispensables pour prévenir les situations conflictuelles dans le cadre des activités professionnelles,
- Acquérir les attitudes et le comportement facilitant l'échange avec les clients et les membres de l'équipe.

### Public visé :

Tout public.

### Prérequis :

Aucun prérequis

### Coûts pédagogiques :

Sur devis

### Durée :

14 heures

### Participants :

De 4 à 10 apprenants  
En intra et en inter

### Méthodes pédagogiques :

Alternance de cours théorique, d'applications concrètes et d'exercices pratiques. Training vidéo et jeux de rôles.

### Formateur :

1 formateur qualifié

### Lieu de la formation :

En entreprise si possibilité d'effectuer le cours théorique

Possibilité d'effectuer dans les locaux « NMVS » ou de louer une salle de formation à proximité de l'entreprise

### Introduction :

La communication, ses éléments, ses outils, risques professionnels liés aux aspects relationnels, Habitudes et attitudes de communication.

### Naissance d'un conflit :

De la crise au conflit.  
Origines du conflit.  
Caractéristiques du conflit.  
Les conséquences du conflit.  
Le cercle vicieux du conflit.  
Stratégies individuelles de conflit.  
Les différents acteurs du conflit.  
La résistance au changement.

### Phase de résolution : prévenir et gérer

Gérer les réclamations.  
Diagnostiquer.  
Traiter l'objection.  
Les outils de la communication dans la gestion des conflits.  
Trouver des solutions (empathie, recadrage, rôle de la hiérarchie.....).  
Le stress : origine et maîtrise de soi.

### Mise en situation :

A partir d'exemples concrets inspirés des situations professionnelles.

### Validation :

QCM pour validation de la théorie  
Support de cours et attestation de stage remis à chaque participant.

NMVS accueille des personnes en situation de handicap, nous tenir informé pour l'organisation de la prestation

### Contact :

NMVS Formation – 606 Rue de l'Industrie - Parc Visionis - 01090 GUEREINS

Tél. : 06.40.28.53.09 - courriel : nmvs.formation@gmail.com

SARL au capital de 5000 - N° Siret : 82977892700022 - N° TVA Intra. : FR88 829778927 - Code NAF : 8559A