

## Programme de formation

---

# Gestion des conflits

## Objectifs de cette formation

---

- ✓ Être capable de prévenir le conflit grâce à une meilleure connaissance des enjeux de la situation
- ✓ Être capable de sortir du conflit sans aggravation en adoptant une communication positive

Formation de 3jours  
1 785 €

## Contenu de la formation

---

### Définir un conflit

- ✓ Qu'est-ce qu'un conflit ?
- ✓ Les signes annonciateurs du conflit
- ✓ Les causes et éléments déclencheurs du conflit
- ✓ Comprendre la dynamique conflictuelle
- ✓ Managers : connaître les 5 types de collaborateurs difficiles

### Quel comportement pour sortir du conflit

- ✓ Développer son aisance relationnelle
- ✓ Connaître son profil émotionnel, gérer ses émotions avec le métamodèle
- ✓ Détecter les jeux psychologiques et en sortir
- ✓ Pratiquer la communication non violente

### La sortie du conflit

- ✓ Utiliser le DESC pour éviter l'escalade
- ✓ Rappeler ou redéfinir le cadre/ les règles
- ✓ Se projeter dans « l'après conflit »



## Moyens Pédagogiques

---

- Alternance entre théorie et exercices de mises en situation pratiques.
- Expérimentation des outils de communication afin d'acquérir la posture et les méthodes de communication.
- Passage de tests psychotechniques afin d'affiner sa connaissance de soi.
- La formation se déroule chez vous ou sur votre lieu de travail.
- Possibilité d'une formation à distance.

## Evaluation

---

- Feedbacks réguliers sur les mises en situation tout au long du parcours.
- A l'issue du parcours, évaluation et feedback sur l'ensemble des compétences visées à partir d'une activité pratique.

## Expertise du formateur

---

La formatrice est coach professionnelle, avec 12 ans d'expérience en tant que manager et responsable d'équipe.

## Pré-requis et public visé

---

- Avoir suivi une formation de management niveau 1.
- Tout manager souhaitant améliorer ses qualités relationnelles et sortir de situations de crise.

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous mettons tout en œuvre pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder facilement à nos formations.

Veuillez nous informer le cas échéant afin que nous puissions vous accueillir, vous conseiller ou vous rediriger dans les meilleures conditions.