



# Gestion des conflits

Permettre un climat professionnel serein

La formation gestion de conflits s'adresse à toute personne pouvant être confrontée à des situations conflictuelles, que ce soit avec un collaborateur, un responsable hiérarchique, un collègue ou un client...

Elle permet de comprendre le mécanisme d'un conflit pour mieux y faire face et apporter les solutions adaptées.

Différentes techniques appliquée à des cas concrets seront présenter en fonction des problématiques réelles de chacun des participants.

# PROGRAMME DE FORMATION

1 jour – 14 heures

---

## Matin

### Connaitre les conflits

Qu'est-ce qu'un conflit?

D'où provient-il?

Quels sont les différents types de conflits?

Gestion des émotions

### Les outils de prévention

- La communication

- l'écoute active

- Questionnement

- Reformulation

Autodiagnostic : Quel est votre profil face au conflit?

### Objectifs :

- Comprendre les différents niveaux de stress
- Identifier ses propres facteurs de stress
- Acquérir les différentes techniques de respiration

### Prérequis :

- Aucun

### Profils des participants :

- Toute personne souhaitant canaliser efficacement son stress en entreprise et apprendre à gérer ses émotions principales.

### Tarif :

- 700€ / Inter
- Sur devis / Intra

# PROGRAMME DE FORMATION

2 jours – 14 heures

## Après-midi

### Les outils de gestion des conflits

- STOP
- Les outils du feedback :
  - OSCAR,
  - DESC,
  - OSBD
- Les outils de conflits de groupe :
  - DECIDER,
  - DEPAR,
  - Arbitrage

Mise en situation et jeux de rôle pour résoudre des conflits « classiques » en entreprise

### Et après un conflit

Retour au calme  
Communication  
Construction  
Bases solides.

### Organisation :

- Formation en présentielle
- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques, de mise en situation
- Échange et interactions à partir de l'expérience de chacun
- Formation dispensée dans une salle adaptée, aux normes accessibilités pour personnes handicapées, climatisation, équipée de toilettes.
- Un support de formation est fourni et complétée par des note sur paperboard.

### Validation :

- Les différents exercices et mises en situation ont pour objet de vérifier que les stagiaires ont bien assimilés l'enseignement.
- Un questionnaire de satisfaction afin d'apprécier la qualité de la formation sera proposé en fin de formation
- Un certificat de fin de formation sera remis en fin de formation