

# ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS AU QUOTIDIEN

**Objectifs de la formation :** Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits. Comprendre les processus afin d'éviter que les conflits ne surgissent. Repérer ses points forts et axes de progrès pour gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits. Assimiler les techniques de résolutions de conflits. Élaborer des compromis réalistes et des stratégies communes. Aborder avec efficacité l'après conflit, retrouver la confiance.



**Public visé :** Cadres Manager, Agents de maîtrise, techniciens désirant mieux comprendre leurs différents interlocuteurs pour mieux communiquer au quotidien.

**Niveau requis :** Aucun sinon une forte implication personnelle.



## Modalités

**Groupe :** 5 personnes maximum.

**Attestation :** en fin de formation.

**Formateurs :** Expert et certifié.

**Moyens pédagogiques :** vidéoprojecteur, ordinateurs portables, Supports de formation.

**Délai d'accès :** Inscription par mail - Au plus tard 15 Jours avant le démarrage de la session.



**Durée :** 2 jours – 14 heures en présentiel



**Méthodes pédagogiques :** Nous alternerons plusieurs méthodes positives mais surtout actives avec des apports techniques, de synthèses, des études de cas, des exercices et des mises en situations.



## Modalités Évaluation :

- Une évaluation prédictive de début de formation afin d'évaluer les attentes et connaissances des apprenants pour adapter la formation.
- Des évaluations formatives des acquis en cours, et en fin de formation, Exercices pratiques, études de cas.
- Une évaluation sommative via un questionnaire de satisfaction à la fin de la formation.

## PROGRAMME

### Repérer & distinguer : problème – tension – crise – conflit

- Qu'est-ce qu'un conflit
- Signes & Dynamique conflictuelle et conséquences

### Les différents types de conflits

- Les différents niveaux de conflits
- Conflits interpersonnels.
- Conflits organisationnels

### Présence face au conflit

- Répondre
- Être présent & Être aux autres
- Gérer son stress

### Le moment de la confrontation

- Se taire et écouter
- Le langage non verbal
- Les attitudes face au conflit
- Les différents profils contradictoires

### Après le conflit ...

- Les 6 issues possibles
- Sortir du conflit

### Communiquer en situation de conflit ...

- Communication non violente
- La méthode DESC
- Techniques de questionnement
- Les clés d'une communication positive

## NOUS CONTACTER



[contact@ideproformation.com](mailto:contact@ideproformation.com)



06 92 61 53 28  
02 62 92 06 91



[ideproformation.com](http://ideproformation.com)