

---

# Programme de Formation

---

## Gestion des conflits

---

### Organisation

---

**Durée :** 7 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

**Tarif Inter par participant :** 385,00 € ht / Si adhérent Fédération : 385,00 € ht

**Tarif Intra :** Nous consulter

---

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

Manager, dirigeants d'entreprise, chefs d'équipe, responsables RH



#### **Objectifs pédagogiques**

- Identifier les différents types et sources de conflits
- Adapter sa posture et sa manière de communiquer lors d'un conflit
- Différencier et appliquer les différentes méthodes de résolution de conflit



#### **Description**

MATIN :

##### **Notions générales sur le conflit**

- La définition du conflit
- Les types de conflit
- Les sources de conflit
- « il n'y a pas de fumée sans feu »

##### **Posture et communication lors des conflits**

- Savoir écouter plus qu'entendre
- Le verbale
- Le paraverbale
- Les classiques à entreprendre
- Laisser et donner de l'espace

APRES-MIDI :

##### **Résoudre les conflits**

- Les différentes méthodes pour résoudre les conflits
- Entre en veille sur les conflits
- Les indicateurs à mettre en place pour désamorcer au plus vite les conflits



## QUIZZ – MISE EN SITUATION – EXERCICES



### **Modalités pédagogiques**

Echanges, mise en situation et jeu de rôle, challenge



### **Moyens et supports pédagogiques**

Power point

Support visuel diffusé

Résumé donné en fin de formation

Bibliographie



### **Modalités d'évaluation et de suivi**

Exercices et qcm (papier ou en ligne sur kahoot)

Exercices de mises en situation notées



### **Référent Technique, Pédagogique et Handicap**

Lionel PICARD | Merci de nous informer de vos difficultés afin d'étudier la possibilité d'adaptation de nos formations.