

# Désamorcer et gérer les conflits

## Apaiser les esprits

*Manager ou collaborateur, vous rêvez d'un monde où les relations seraient fluides, ou les conflits ne pollueraient pas votre quotidien. Malgré votre bonne volonté, vous êtes découragé car vous souffrez de tensions avec vos collègues.*

*En 1 journée de formation, venez découvrir comment éliminer 80% des conflits autour de vous.*

**Durée : 7.00 heures (1 jour)**

### Profils des stagiaires

- Tout collaborateur ou manager soucieux d'harmoniser ses rapports professionnels

### Prérequis

- Aucun

### Participants

**Formation INTRA** - Entre 0 et 10 personnes

### Objectifs pédagogiques

- Définir la notion de conflit et identifier ses formes
- Reconnaître les besoins psychologiques de base d'un individu dans la relation
- Identifier son propre positionnement par rapport au conflit
- Employer des méthodes opérationnelles pour prévenir et gérer les conflits

### Contenu de la formation

- Définir le conflit
  - Distinguer conflit, désaccord, problème
  - Identifier les étapes du mécanisme conflictuel, les différentes formes de conflit
  - Identifier son positionnement face au conflit
- Prévenir les conflits : les piliers de la communication assertive
  - Expliquer les besoins psychologiques de base d'un individu
  - Employer les fondamentaux : écoute active, reformulation, distinguer fait-émotion-opinion
  - Exprimer son besoin, formuler une demande
- Reconnaître les émotions et les gérer
  - Développer un vocabulaire affuté du registre émotionnel
  - Identifier les émotions chez l'autre, chez soi

## ANAGRAMME

4 avenue des Millières  
31280 Drémil-Lafage  
Email: [abd@anagramme-formation.fr](mailto:abd@anagramme-formation.fr)  
Tel: 0688903988



- Adopter le bon comportement face aux différentes émotions
- Gérer le conflit qui éclate
  - Identifier les 3 ingrédients à l'origine des conflits avérés
  - Gérer un conflit direct
  - Intervenir en médiateur dans un conflit indirect

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

L'équipe Anagramme Formation est constituée de formateurs expérimentés, ayant à minima 15 ans d'expérience en entreprise dans leur domaine d'intervention.

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés et mis à disposition
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle

### Modalités pédagogiques

Formation présentielle

### Modalités d'évaluation

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaire d'évaluation de la formation

### Délai d'accès

15 jours à 6 mois suivant la demande d'intervention

### Accès Handicapés

Pour toute demande spécifique, nous contacter

## Investissement

### Prix pour l'action de formation

1800.00 € HT

## Contact

Pour toute demande : [abd@anagramme-formation.fr](mailto:abd@anagramme-formation.fr)