

# Désamorcer et gérer les conflits

## Apaiser les esprits

*Manager ou collaborateur, vous aspirez à des relations seraient fluides et sereines avec vos collègues. Néanmoins, aujourd'hui, des conflits avérés ou larvés polluent votre quotidien. Malgré votre bonne volonté, vous êtes découragé. Vous ne savez plus comment réagir, pour apaiser les tensions tout en vous faisant respecter.*

*Dans cette formation, vous découvrirez des techniques pour éliminer 80% des conflits autour de vous.*

### Durée : 18 heures (2,5 jours)

- 14h (2 jours) en salle réelle ou virtuelle
- 4h de travail sur plateforme e-learning

### Prérequis

- Etre dans une démarche constructive
- Disposer d'un ordinateur
- Disposer d'une connexion qualitative

### Profils des stagiaires

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

### Participants

**Formation INTRA** - Entre 2 et 10 personnes

## Objectifs pédagogiques

- Définir la notion de conflit et identifier ses formes
- Prévenir les conflits : les piliers de la communication assertive
- Reconnaître les émotions et les gérer
- Gérer le conflit qui éclate

## Contenu de la formation

- Définir la notion de conflit et identifier ses formes (0,5 jour)
  - 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 (1 jour)
  - Expliquer les besoins psychologiques de base d'un individu
  - Employer l'écoute active, même en situation de désaccord net
  - Utiliser des faits et distinguer fait-émotion-opinion
  - Exprimer son besoin, formuler une demande

## **ANAGRAMME**

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



- Reconnaître les émotions et les gérer (0,5 jour)
  - Développer un vocabulaire affuté du registre émotionnel
  - Identifier les émotions chez l'autre, chez soi
  - Adopter le bon comportement face aux différentes émotions
  
- Gérer le conflit qui éclate (0,5 jour)
  - 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
- E-learning

### **Modalités pédagogiques**

Formation mixte

### **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**

4500 € HT

## **Contact**

Pour toute demande

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

Mise à jour : 04/01/2024