

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
- Reconnaître les émotions et les gérer (0,5 jour)
 - Développer un vocabulaire affûté du registre émotionnel
 - Identifier les émotions chez l'autre, chez soi
 - Adopter le bon comportement face aux différentes émotions

ANAGRAMME

4 avenue des Millières
31280 Drémil-Lafage
Email: abd@anagramme-formation.fr
Tel: 0688903988



- 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. Agnès Brunet Desarnaud, formatrice professionnelle pour adultes certifiée, coach professionnelle certifiée, est responsable pédagogique.

Formateur

L'intervenant retenu est coach professionnel certifié et/ou formateur pour adultes certifié. Il présente une expérience en Management transversal d'au moins 10 ans.

Méthodes mobilisées

- Documents supports de formation projetés et mis à disposition
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Jeux de rôles
- 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

4690 € HT

Contact

Pour toute demande

abd@anagramme-formation.fr

Mise à jour : 12/11/2025