

## Prévenir et gérer les CONFLITS

De nombreuses situations auxquelles nous sommes confrontées peuvent entraîner des relations conflictuelles. Face au conflit, une personne démunie laisse souvent la situation se dégrader. Cette formation vous permettra de faire face aux situations difficiles tout en préservant la relation

*Pour adapter le programme à vos objectifs, un diagnostic et/ou QCM sera établi avant l'entrée en formation*

### OBJECTIFS :

Analyser les différents types de conflits.  
Identifier les comportements pour traiter le conflit  
Gagner en efficacité dans la gestion des conflits  
Retrouver confiance dans la relation  
Prendre part aux résolutions de conflits

### INFORMATIONS :

**Durée :** 1 ou 2 Journée(s) (possibilité de séquencer)

**Horaires :** 7h à 14h à répartir

**Prérequis :** Aucun

**Public visé :** Tout public

**Effectif :** 8 personnes maxi

**Lieu :** Sur site ou à distance

**Format :** Inter ou Intra

### MOYENS PEDAGOGIQUES :

Travail de groupe - Plateforme collaborative -  
Expérimentation - Alternance de cours théoriques et cas pratiques - Partages d'expériences - Interactions individuelles - Serious play - Ateliers créatifs

**TARIF :** Sur devis

Evaluation des connaissances assurée au début et tout au long de la formation par des exercices d'applications

### PROGRAMME :

#### Identifier un conflit

Qu'est-ce qu'un conflit ?

Les origines ?

Analyser les éléments déclencheurs

#### Adopter des comportements efficaces pour limiter les conflits

Identifier les différents types de comportements

Gestion des émotions

Perceptions - Interprétations

Questionnement et reformulation

Adopter une attitude positive pour rétablir la confiance

#### Assumer ses responsabilités face aux conflits

Prendre conscience de ce qui dans son comportement peut générer des conflits

Prendre du recul - Lâcher prise

#### Sortir des conflits

Utiliser l'outil "DESC"

Mettre en place un cadre

Rétablir la confiance



VOTRE CONTACT : **Pauline Puzin** - 0659191370 - pauline@kermaconcept.com

www.kermaconcept.com