



## Programme de formation

### Gérer les conflits

*Cette formation est conçue pour aider à résoudre des situations conflictuelles, apprendre à faire face aux difficultés, aux conflits et aux colères fortes.*

**Durée :** 14.00 heures (2.00 jours)

#### Profils des stagiaires

- Tous publics

#### Prérequis

- Avoir vécu une situation conflictuelle en entreprise ou administration
- S'intéresser à la gestion de situations conflictuelles en entreprises

#### Objectifs pédagogiques

- Appréhender la dimension psychologique des conflits
- Repérer les sources
- Anticiper les conflits
- Appréhender la résolution et la sortie du conflit

#### Contenu de la formation

- Comprendre le conflit et ses sources
  - Comprendre les mécanismes du conflit et identifier les parasites
  - La nature apparente du conflit : principes, valeurs et projet
  - Prendre en compte ses propres émotions et croyances
  - Observer les signaux avant-coureurs du conflit
  - Prendre du recul pour établir un dialogue
- Canaliser l'attitude de son interlocuteur
  - La dimension du non verbal
  - Prendre en charge le conflit
  - Développer sa capacité d'empathie et sa neutralité
  - Pratiquer l'écoute active
- Transformer l'entretien en échange constructif
  - Repositionner l'échange : le recadrage positif
  - Impliquer son interlocuteur dans la résolution
  - Pourquoi et comment utiliser l'alternative
  - Convaincre par les arguments et la justification
  - Aboutir à un accord
  - Renforcer la qualité de la relation et anticiper les prochains différents

#### Organisation de la formation

#### Equipe pédagogique

# CoachingLab&Partners

75 avenue Montaigne

49000 Angers

Email : [contact@coachinglab.fr](mailto:contact@coachinglab.fr)

Tel : +33788963201



**COACHINGLAB & Partners**  
FABRIQUE DE PERFORMANCES

L'équipe pédagogique CoachingLab&Partners est constituée en coachs et formateurs certifiés ainsi que d'une équipe administrative en support.

## Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

## Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

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

## Accessibilité :

- Accessible tout public - Formation disponible en présentiel, en distanciel et en format mixte