



## PROGRAMME DE FORMATION

# Gérer les conflits



### DURÉE

14 heures ( 2 journées)



### PUBLIC

Tout professionnel  
( groupe de 2 à 12 personnes )



### PRÉ-REQUIS

Aucun



### LIEU

Intra-établissement



### ACCESSIBILITÉ

Programme accessible aux  
personnes en situation de  
handicap



### ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Formateur spécialisé en  
communication, psychologue



### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Recueil des attentes  
Pré-test & post-test  
Questionnaire à chaud  
& à froid



### MODALITÉ DE VALIDATION

Délivrance d'une attestation  
de formation



### TARIF

Sur mesure, nous consulter



### CONTACT

contact@lbfconseil.fr  
www.lbfconseil.fr

## OBJECTIFS

- ✓ Comprendre les causes et les styles de conflits.
- ✓ Développer des compétences en communication pour prévenir et résoudre les conflits.
- ✓ S'approprier les techniques de médiation et de négociation.
- ✓ Renforcer la collaboration et la cohésion d'équipe.

## CONTENU DE LA FORMATION

- ✓ Les différents styles de conflits
- ✓ Identification des signes précurseurs d'un conflit
- ✓ Communication Efficace pour éviter les malentendus : Techniques de communication assertive ; Écoute active et empathie
- ✓ Comprendre l'agressivité pour mieux la gérer
- ✓ Approches de résolution de conflits (compromis, collaboration, accommodation, évitement, compétition). Prendre du recul à propos de sa façon de gérer un conflit à l'aide de l'outil TKI
- ✓ Négociation et Médiation : Rôle du médiateur dans la résolution de conflits
- ✓ Comprendre les différents styles de personnalité pour gérer les Conflits en Équipe

## RESSOURCES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES PRÉVUES

- ✓ Échanges d'expériences.
- ✓ Apports théoriques.
- ✓ Étude de cas pratiques.
- ✓ Jeux de rôle.