



# GÉRER LES CONFLITS AU QUOTIDIEN

---

*Mettre à profit les différends...*

# OBJECTIFS DE LA FORMATION

La formation permettra aux participants d'acquérir les compétences nécessaires pour transformer le conflit en une opportunité d'apprentissage

IDENTIFIER LES  
DÉCLENCHEURS D'UN CONFLIT

ANALYSER LES DIFFÉRENTS  
TYPES DE CONFLIT

MOBILISER LES RESSOURCES  
PERSONNELLES POUR FAIRE  
FACE AU CONFLIT

SORTIR DU CONFLIT

# PROGRAMME DE LA FORMATION



PROGRAMME	DESCRIPTION
Le conflit, c'est quoi ?	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Les types de conflit : Conflits intra/inter-personnels, conflits intra/inter-groupes, conflits latents /refoulés/déclarés</li><li>✓ Les sources du conflit : Malentendus, filtres de perception, intérêts divergents, conflits de valeurs</li><li>✓ La différence entre tension, problème, conflit et crise</li></ul>
Résoudre les conflits	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quel est mon style naturel de gestion de conflit ?</li><li>✓ Le conflit en 4 phases – identifier le niveau du conflit et adapter son comportement en conséquence :<ul style="list-style-type: none"><li>• Les divergences : adopter un comportement assertif pour anticiper et gérer le conflit</li><li>• Les tensions : la prise de recul via le « bouton pause »</li><li>• Le blocage : Comment gérer un passif, un agressif ou un manipulateur?</li><li>• Le conflit ouvert : comment en sortir ?</li><li>• La communication non verbale en cas de conflit</li></ul></li></ul>
Et moi, comment je vis le conflit ?	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Identifier ses limites et ses déclencheurs</li><li>✓ Adresser et recevoir une critique de manière sereine</li></ul>
Mieux connaître l'autre pour résoudre le conflit	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ La méthode DISC pour mieux comprendre l'autre et s'y adapter</li></ul>

# INFORMATIONS PRATIQUES



MODULE DE 7 HEURES – QUATRE FORMULES POSSIBLES :

SÉANCE COLLECTIVE  
DANS NOS LOCAUX

Maximum 10 participants  
– lunch compris

650€

SÉANCE COLLECTIVE EN  
DISTANCIEL

Maximum 10 participants

480€

PRIX PAR PERSONNE  
(MIN 4 PERSONNES)

95€

FORMULE SUR MESURE  
EN EXTÉRIEUR OU DANS  
VOS LOCAUX

DEVIS SUR  
DEMANDE