



# Virtuoze

Développez vos Talents

## Prévenir et gérer les conflits et situations délicates

1 Jour (7 heures) ou 2 jours (14H)

### Public :

Notre session “prévenir et gérer les conflits” est notre réponse aux besoins des collaborateurs souhaitant acquérir les comportements et outils permettant d'anticiper ou résoudre les situations conflictuelles.  
Effectif par session : 8 participants maximum

### Pré-requis :

Aucun

### Objectifs opérationnels :

Cette formation vous permettra de :

- Reconnaître les signes précurseurs
- Améliorer la communication pour prévenir et résoudre les conflits.
- Développer l'intelligence émotionnelle
- Acquérir des compétences de médiation et de négociation.
- Renforcer le leadership dans la gestion des conflits
- Identifier et aborder les causes sous-jacentes
- S'adapter à des personnalités difficiles et des situations conflictuelles
- Améliorer les relations pour un environnement positif

### Objectifs pédagogiques :

- Repérer les origines, les types de conflits et signaux précurseurs de conflits
- Prévenir, anticiper le conflit en appliquant des méthodes opérationnelles
- Comprendre les principes de la communication verbale et non verbale
- Favoriser une communication constructive et positive pour éviter le conflit
- Utiliser les techniques de communication permettant de prévenir les conflits
- Gérer l'agressivité ainsi que ses émotions et son stress en situation de conflit

### Modalités d'évaluation :

- QCM à l'issue de la formation
- Attestation de formation remise au participant

### Moyens pédagogiques et techniques :

- Alternance entre apports théoriques et méthode active
- Travaux pratiques :
  - étude de cas, Quizz, travail en sous-groupe, partage d'expériences
- Support de cours formation anticiper les conflits
- Auto évaluation préalable en amont de la formation
- Matériel nécessaire: salle équipée d'un écran LCD, 1 vidéoprojecteur, paper

### Tarif et délais de mise en oeuvre :

Nous consulter

# Le programme

## Introduction à la gestion de conflit

- Qu'est ce qu'un conflit ?
- Les différents types de conflit
- Impacts et bénéfices
- Qu'y a-t-il derrière un conflit ?

## Communication et gestion de conflit

- Comment communiquez-vous ?
- Approche TKI : quels sont les modes de gestion de conflits ?
- Et vous? Quel est votre mode de gestion ?

## Communiquer efficacement

- Message Emetteur -récepteur
- Les obstacles et les conditions à une bonne communication

## Désamorcer les situations conflictuelles

### Identifier les personnalités dites "difficiles" et faire face à l'agressivité

- Capitaliser sur son assertivité
- La communication Non Violente
- L'intelligence émotionnelle : faire de ses émotions une force

## Plan d'action

- Définir ses axes de progrès pour améliorer ses pratiques

*Cette formation en gestion des conflits développe des compétences clés telles que l'optimisation de la communication, la prévention et la résolution efficace des situations délicates. En adoptant cette approche personnalisée, elle favorise un climat professionnel positif, renforce les relations d'équipe, et stimule la productivité.*

*Nous sommes engagés à rendre nos formations accessibles à tous. Si vous avez des besoins spécifiques en matière d'accessibilité, veuillez nous contacter afin que nous puissions prendre les mesures nécessaires pour vous accueillir de manière appropriée.*



**www.agence-virtuoze.com**  
christelle-boisset@agence-virtuoze.com  
**06 66 77 88 87**

Rejoignez-moi sur LinkedIn 