



Devictio Formations[®]
12 Place Bir Hakeim
69003 Lyon

04 72 64 25 19
09 72 14 73 95

www.devictio.fr
formation@devictio.fr

N° Déclaration :
82 691 378 669

Code NAF :
8559A

SIRET :
498 295 005 00033

TVA intra-communautaire :
FR 82 498 295 005

Formation Gestion des Conflits



Référence : MCGER319

Nombre de stagiaires max : 5

Public visé : Managers, directeurs, gérants de société... Toute fonction d'encadrement.

Objectifs :

Identifier et gérer les situations de conflits. Désamorcer les conflits. Prévenir les difficultés relationnelles au sein de l'équipe.

Pré-requis : Aucun pré-requis n'est nécessaire.

Durée : 2 jour(s) / 14 heures

Points abordés :

DE L'IMPORTANCE DU RELATIONNEL

- Sources et enjeux des conflits interpersonnels
- Du désaccord au conflit : stades et symptômes
- Les principes de la communication et ses dérives
- Comment participer au problème relationnel sans en avoir l'intention
- Le mode "adversité"

EMOTIONS ET COMPORTEMENTS

- Les 4 émotions primaires : impact en communication
- Les 4 grands comportements : savoir les observer
- Stratégies de résolution de problèmes relationnels

TOSA[®] Centre Agréé

CERTIPORT[®]
AUTHORIZED TESTING CENTER

INFORMATIQUE MANAGEMENT



Devictio Formations[®]
12 Place Bir Hakeim
69003 Lyon

04 72 64 25 19
09 72 14 73 95

www.devictio.fr
formation@devictio.fr

N° Déclaration :
82 691 378 669

Code NAF :
8559A

SIRET :
498 295 005 00033

TVA intra-communautaire :
FR 82 498 295 005

ETRE EN DEFENSE

- Les facteurs déclencheurs de tensions
- Repérer Les mécanismes de défense
- Intelligence émotionnelle : gérer une émotion de colère
- S'affirmer sans agresser

DES MOTS POUR LE DIRE

- Messages : verbal/non verbal ... , sous-entendus malentendus
- Exprimer/recevoir une critique : oser dire et bien dire
- Bien s'entendre quand on discute : les outils pour rétablir le dialogue

PREVENIR ET RESOUDRE

- Savoir dire non et savoir ouvrir la négociation
- Comment éviter les risques conflictuels
- Savoir confronter l'autre partie pour enclencher un changement
- Adopter un état d'esprit "médiation" pour faciliter la résolution d'un conflit de tiers

MISES EN SITUATION / JEUX DE ROLE

TOSA[®] Centre
Agréé

CERTIPORT[®]
AUTHORIZED TESTING CENTER

INFORMATIQUE MANAGEMENT



Devictio Formations[®]
12 Place Bir Hakeim
69003 Lyon

04 72 64 25 19
09 72 14 73 95

www.devictio.fr
formation@devictio.fr

N° Déclaration :
82 691 378 669

Code NAF :
8559A

SIRET :
498 295 005 00033

TVA intra-communautaire :
FR 82 498 295 005

NOS TARIFS

INTER dans nos locaux	1490 €* (745 €* / jour)
INTRA dans toute la France	sur devis

* Nos formations ne sont pas soumises à la TVA

NOUS CONTACTER

TOSA[®] Centre Agréé



Google Partner



CERTIPORT[™]
AUTHORIZED TESTING CENTER



TOSA[®] Centre Agréé

CERTIPORT[™]
AUTHORIZED TESTING CENTER