



PROJET DE FORMATION

Gestion des conflits



1 Organisation de la formation

- **Public** : Tout public
- **Durée de la formation**: 3 journées de 7 heures

2 Les objectifs de la formation

La formation a pour but la **bonne gestion des conflits au sein de l'entreprise ou de la sphère privée**

Ainsi, à la fin de la formation, les stagiaires seront en mesure de :

- Reconnaître les différents types de personnalité
- Reconnaître les différents modes de gestion des conflits
- Adapter leur communication pour une bonne gestion des conflits et de l'agressivité

3 Programme

Le programme suivant a été établi sur une base de trois journées de formation, soit un total de 21 heures.

- Les types de personnalités
- La gestion de groupes
- Les différents modes de gestion des conflits (confrontation, compromis, accommodation, évitement, collaboration, médiation)
- Le harcèlement
- La communication dans la gestion des conflits
- La gestion de l'agressivité verbale...et de l'agressivité physique

