

# Gérer

## Les conflits

*Anticiper, reconnaître, prévenir et résoudre les tensions dans votre entreprise*



SOLUCCIO



### CCI BORDEAUX GIRONDE

Présentiel



**7h** de formation collective



**400 €** net de TVA

Possibilité de prise en charge par les fonds de formation



### OBJECTIF

- Repérer les signaux précurseurs de conflits
- Utiliser des techniques de communication pour prévenir et gérer les conflits.



### PUBLIC

La formation s'adresse aux chefs d'entreprises et salariés de toute activité TPE/PME



**CCI BORDEAUX  
GIRONDE**

**BORDEAUXGIRONDE.CCI.FR**

### CONTACT

Virginie SIOULONE

05.56.79.44.80

[competences@bordeauxgironde.cci.fr](mailto:competences@bordeauxgironde.cci.fr)



# PROGRAMME

## Caractériser une situation de conflit

- Identifier les typologies de conflit
- Repérer un conflit à partir d'indicateurs verbaux et non verbaux

## Désamorcer un conflit

- Analyser une situation conflictuelle :
  - Comprendre la cause
  - Observer les manifestations
  - Mesurer les conséquences
- Utiliser les méthodes de résolution de conflit factuelles et constructives

## Communiquer efficacement pour favoriser les échanges

- Utiliser la communication bienveillante
- S'affirmer et savoir dire

## PRE REQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

## MODALITE ET DELAI D'ACCES

- Entretien préalable
- La demande doit être faite, au minimum, 48 heures avant le démarrage de la formation (jours ouvrés) sous réserve d'accord de financement et de place disponible

## METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

- Alternance de cas pratiques et de cours théoriques
- Interactions collectives, séances de questions / réponses & partages d'expériences
- Exercices de mise en application individualisés
- Support pédagogique

## INTERVENANTS

Consultant formateur Psychologue du travail et RPS

## ACCUEIL ET ACCES DES PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP

Contactez notre Référent Handicap  
Véronique Linette

[veronique.linette@nouvelle-aquitaine.cci.fr](mailto:veronique.linette@nouvelle-aquitaine.cci.fr)

## MODALITES D'EVALUATION

Exercices de mise en pratique  
Evaluation des acquis et bilan

Mise à jour : 18/12/2024