



**Lieu :** Inter-Entreprise : Hauts-de-France  
Intra-Entreprise : France / Dom-Tom

**Durée de formation :** 2 journées de 7h  
(pouvant être combinée à d'autres formations)

**Tarifs :** Inter-Entreprise : 1500€ / participant  
Intra-Entreprise : Sur Devis

**Matériel nécessaire :** Ordinateur Portable

## PUBLIC :

- Manager hiérarchique ou transversal
- Dirigeant de TPE/PME

## PRÉREQUIS :

- Aucun prérequis nécessaire

**RSE & IA**  
COMPATIBLE

## OBJECTIFS :

- Acquérir une méthode et des outils permettant d'intervenir avec efficacité
- Maîtriser ses émotions face aux comportements agressifs

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Alternance de théorie, exercices pratiques, études de cas
- Méthodes d'animation actives

## MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- Exercices corrigés
- QCM

## PROGRAMME

### jour 1 :

- Définitions du conflit : distinguer niveaux et types de conflits
- Anticiper le conflit : détecter les signaux faibles
- Gérer le conflit : identifier les causes et conséquences, échanger et relativiser

### jour 2 :

- Résoudre le conflit : redimensionner le problème et identifier les points négociables, gérer la crise. Utilisation du DESC.
- L'après conflit : capitaliser sur l'expérience acquise

## ACCESSIBILITÉ PERSONNES HANDICAPÉES

- Contactez-nous pour une étude de vos besoins

## CONTACT

**Alexandre Delahousse**

☎ 06.56.78.46.87

✉ adelahousse@vela-conseil.fr

🌐 www.vela-conseil.fr