

## SK03 - Gestion de Conflit

### Objectifs :

- Découvrir l'autre
- Comprendre la notion de Communication
- Connaître les différentes formes de Communication
- Développer ses qualités de communicant
- Synchroniser sa posture : verbal, paraverbal, non verbal
- S'adapter à l'autre : écoute active, reformulation, attitude positive
- Savoir faire preuve d'empathie
- Communiquer en situation difficile
- Identifier un problème
- Résoudre un conflit
- Médier un conflit

### Durée :

1 jour

### Lieu :

Présentiel.

### Public :

Tout public.

### Prérequis :

Aucun prérequis

### Méthode pédagogique :

Apports théoriques (définitions)  
Pédagogie de la découverte  
Mise en situation (Ice breaker, jeu de rôle...)  
Partage d'expériences

### Modalités d'évaluation :

- Un formulaire préformation, vous sera proposé nous permettra d'évaluer votre niveau et de recueillir vos attentes
- Un QCM sera proposé à la fin de la formation pour l'évaluation des acquis
- En fin de formation, vous serez amené(e) à renseigner un questionnaire d'évaluation à chaud
- Une attestation de formation vous sera adressée à l'issue de la session
- Un mois après votre formation, vous recevrez par email un formulaire d'évaluation à froid sur l'utilisation des acquis de la formation

### Taux de Réussite et de Satisfaction :

Le taux de réussite aux évaluations est de 100% avec au moins 80% de bonnes réponses.  
100% des stagiaires ont été satisfaits des moyens mis en place et l'organisation de la formation.

## Programme

### Gestion de Conflit

- Accueil
- Recueil de vos attentes
- Programme, objectifs et Cadre
- Présentation
- La Communication Quelles sont les différentes formes de communication ?
- La synchronisation
- L'écoute active
- La reformulation
- L'identification du problème
- Les sources de conflit
- Les transactions
- Les signes avant-coureurs
- Résoudre un conflit
- La médiation de conflit
- Evaluation
- Conclusion

## Contact et Inscription

Pour toute demande de renseignements ou de personnalisations éventuelles veuillez contacter le service formation de Diane par mail [formation@diane-consulting.com](mailto:formation@diane-consulting.com) ou au 06 14 62 02 71.

Les inscriptions se font directement auprès du service formation de Diane Académie par mail [formation@diane-consulting.com](mailto:formation@diane-consulting.com) ou au 06 14 62 02 71 au moins 14j avant la formation.

## Solutions de financement

Cette formation peut être financée :

- par votre Entreprise
- à titre personnel.

## Accessibilité

Vous souhaitez suivre notre formation et êtes en situation de handicap ? Merci de nous contacter ( [formation@diane-consulting.com](mailto:formation@diane-consulting.com) ou 06 14 62 02 71) afin que nous puissions envisager les adaptations nécessaires et vous garantir de bonnes conditions d'apprentissage.

## Assistance Technique et Pédagogique

Pour toute assistance technique ou pédagogique veuillez contacter le service formation de Diane par mail [formation@diane-consulting.com](mailto:formation@diane-consulting.com) ou au 06 14 62 02 71.

Date de dernière modification : 05/02/2026