



FORMEZ VOTRE PERSONNEL
À LA GESTION DES CONFLITS

PRATIQUE
60%



THÉORIE
40%



Formation en intra-entreprise
(dans vos locaux, dates à votre convenance)



Formation en inter-entreprises
(dans un centre proche de chez vous)

OBJECTIF DE LA FORMATION

Cette formation a pour finalité de permettre à l'apprenant de gérer les conflits dans son activité professionnelle.

PUBLIC

Personnel en contact avec un public extérieur

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Être capable d'identifier les sources d'un conflit
- Être capable d'adopter un comportement et une posture adaptée.
- Être capable de mettre en œuvre les différentes étapes d'une démarche de prévention.

DOCUMENTS PÉDAGOGIQUES

Le **livret aide-mémoire dématérialisé** est consultable par chaque stagiaire sur notre **Espace Documentaire en ligne**. Accès illimité.

Contenus illustrés et interactifs adaptés au contexte professionnel.



ORGANISATION DE LA FORMATION

PRÉREQUIS

Aucun prérequis nécessaire

DURÉE

7 heures (soit 1 jour)

EFFECTIFS

Effectif minimum : 1 apprenant
Effectif maximum : 12 apprenants

MAINTIEN DES CONNAISSANCES

1 jour tous les 2 ans

ATTRIBUTION FINALE

Attestation individuelle de formation

ORGANISME DE DÉLIVRANCE

SOFIS

RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

Article L4121-1 du Code du Travail

ENGAGEMENT QUALITÉ SOFIS



INTERVENANT(S)

Formateur en Santé et Sécurité au Travail spécialisé en risques psychosociaux



APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Exposés interactifs, études de cas, travaux en sous-groupes



CONDITIONS D'ÉVALUATION

Partie Théorique : Questionnaire à Choix Multiples

Partie Pratique : Évaluation sommative



PROGRAMME

PARTIE THÉORIQUE | 40%

Définitions et notions importantes

- Les notions de problèmes, tension, crise et conflits
- L'analyse des faits, opinions, sentiments
- Le biais perceptuel

L'analyse des conflits

- Les enjeux et les risques du conflit
- Les causes sociologiques : pouvoir, valeur, territoire, principe, culture
- Les signes précurseurs du conflit

Les comportements efficaces

- L'écoute active et proactive
- Le questionnement
- La reformulation

La démarche globale de prévention des conflits

- La formalisation des méthodes de régulation, médiation et d'arbitrage
- L'expression des sentiments sans génération de conflits
- L'installation de nouveaux modes relationnels

PARTIE PRATIQUE | 60%

Application en sous-groupes

- Mise en œuvre des acquis théoriques lors de cas concrets
- Analyse du retour d'expérience des participants

