

FORMEZ VOTRE PERSONNEL
À LA GESTION DES CONFLITS

PRATIQUE
60%



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.



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

