

LA GESTION DES CONFLITS

Public visé : Salariés d'entreprise
Demandeurs d'emploi
Particuliers

Présentiel
 Distanciel

Blended-learning
 E-learning

Pré-requis :
Aucun

FORMACODE 33049

● OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Connaître et comprendre les facteurs et les origines du conflit
- Identifier ses émotions et gérer le conflit
- Connaître les différents types de communication et les méthodes
- Connaître les différentes techniques d'écoute

7
Heures

● PARCOURS PÉDAGOGIQUE

DÉFINITION DU CONFLIT / VIOLENCE / INCIVILITÉ

LES FACTEURS ET LES ORIGINES

- La mécanique du conflit
- Différence entre conflit et problème
- Les types de conflit
- Les composantes du conflit
- Les différentes phases du conflit : les étapes

LES POSITIONS DE VIE ET LES INTERACTIONS

- Identifier ses émotions, décrire ses sentiments
- Identifier son style face au conflit
- Médiation / conflit entre deux personnes

LA COMMUNICATION

- Qu'est-ce que communiquer ?
- Communication verbale, paraverbale, non verbale
- Difficultés de communications source de conflit
- Les principes de la Communication non violente
- Exprimer une demande
- La méthode DESC [Décrire - Exprimer - Spécifier - Conclure]
- La méthode OSCAR [Objectif - Structure - Chunking - Attitude - Réponse]
- Savoir « dire non » en respectant la personne

LES TECHNIQUES D'ÉCOUTE

- La reformulation
- Distinguer les faits opinion et ressentis
- L'importance de la communication non verbale (gestuelle, présence, prestance, posture professionnelle)

● MODALITÉS ET TECHNIQUES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active, avec modulation des objectifs selon la progression de chacun : les activités mises en œuvre privilégieront les liens avec la pratique, tous les apports théoriques auront une application lors de mises en situations professionnelles.

Matériels sur place : télévision connectée (Inter) ou vidéoprojecteur (Intra), tableau feutres

Support de formation : remis à chaque participant en début de session

● QUALIFICATION INTERVENANT(E)(S)

Les formateurs disposent des compétences professionnelles, techniques, pratiques et théoriques en rapport avec le domaine des connaissances concernées, et ont la capacité de les retransmettre.

● DOCUMENTS DE FIN DE FORMATION

Pour l'entreprise :

Certificat de réalisation / Attestation d'assiduité

Pour le stagiaire :

Attestation de fin de formation

● MÉTHODES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

La compréhension et l'acquisition des connaissances de l'apprenant sont évaluées en fin de parcours par le formateur grâce à des QCM écrits et/ou numériques, des questionnements oraux et/ou des mises en situation pratiques.

● ACCÈS À LA FORMATION

- Ouverture session : à tout moment, sur demande
- Nombre de stagiaires : 12 maximum
- Lieu : Inter (accès PMR) - Intra (en entreprise)
- Accessibilité handicap : contacter notre [Référente Handicap](#)

● ORIENTATION POSSIBLE DE FIN DE FORMATION

- Insertion durable en emploi
- Perfectionnements Techniques métier (nous consulter)



NOUS CONTACTER :

02 42 67 02 27
contact@formapro-proprete.fr
www.formapro-proprete.fr

RÉFÉRENTE HANDICAP :

Laetitia PIERRE
laetitia@formapro-proprete.fr
02 42 67 02 27 - Choix n°5