



# FORMATION GESTION DES CONFLITS EN MILIEU PROFESSIONNEL



**PUBLIC  
CIBLE**

Toute personne pouvant être confrontée à des situations conflictuelles, que ce soit avec un collaborateur, un responsable, un collègue ou un client...



**MÉTIER  
CONCERNÉS**

Tous métiers



Niveau  
débutant



Niveau  
Expérimenté

**14H**

DE FORMATION

**10**

PARTICIPANTS  
maximum par  
session



Eligible FIAF



Eligible DFPC

## LIEU DE FORMATION

### Sur site CIPAC Formation

Inter ou intra

Théorie : 210 rue Gervolino – Magenta

Pratique : 210 rue Gervolino – Magenta

### Sur site client

Intra uniquement



Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

INTER OU INTRA ENTREPRISE

## PROFIL DE L'INTERVENANT

Minimum 10 ans d'expérience

Agréé DFPC, spécialisé 333 - 412 et 413

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Être capable d'identifier les sources de conflits
- Être capable d'appréhender un conflit
- Être capable de gérer un conflit

## > PRÉ-REQUIS

- Savoir lire et écrire le français.
- Être âgé de 18 ans minimum.

## MOYENS TECHNIQUES

### L'accueil au centre de formation :

Salle climatisée, lumineuse, disposée en U.  
Equipée d'un tableau interactif ou d'un vidéoprojecteur, d'un tableau blanc, d'un paperboard, avec accès WIFI.

### Les pauses :

Cafétéria, toilettes, fontaine d'eau à disposition.

### Accueil sur site client :

Une salle adaptée pour la théorie et la pratique.

## MÉTHODES D'ANIMATION

- Questionnaires – Tests
- Etudes de cas
- Mises en situation pratique
- Echanges de pratiques
- Retours d'expériences vidéos

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM portant sur les acquis  
Evaluation continue sur mise en situation

### SATISFACTION CLIENT :

Fiche d'évaluation de la formation

## LIVRABLES

- Support pédagogique
- Bilan du formateur
- Attestation individuelle de formation

## TARIF

INTER Entreprise : 58 900 XPF HT/pers

INTRA Entreprise : Nous consulter

# CONTENU DE LA FORMATION

- Présentation du programme, objectifs et recueil attentes des participants
- Connaissances générales : définition et étude sur le conflit.
- Les attitudes développées en cas de conflit :
  - Les connaître
  - Les identifier
  - Les comprendre
- Les réactions émotionnelles : les 6 émotions de base
- Tenir compte de ses émotions avant, pendant et après le conflit
- Les incontournables de la communication
  - L'écoute active
  - Le questionnement
  - La reformulation
- Savoir parfois dire non
- Développer son assertivité
- Quizz
- Être convaincant :
  - Argumenter
  - Se justifier
- Les attitudes improductives : le triangle de Karpman
  - Connaître les attitudes
  - Y faire face et agir autrement
- Le positionnement selon Carl Rogers
- La négociation raisonnée
- Les relations interpersonnelles apaisées
  
- Conclusion
  
- Evaluation sommative