

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.
Equippée 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 : 56 900 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