

PROGRAMME DE FORMATION

Prévenir et gérer les conflits

Durée de la formation :
7 heures

Modalités et délai d'accès à la formation :

Admission après entretien,
Délai d'accès : environ 15 jours
à réception des documents
contractuels signés

Rythme :
Sur mesure

Format :
À distance ou en présentiel

CertifInfo :
• 15016 : Gestion conflit

Formacode :
• 70313 – Gestion des conflits
/ Prévention et médiation

Lieu de formation :
ISEAH FC
Metz – 20 rue Joséphine Caye
57070 METZ
Ou dans vos locaux

Nombre de participant(s) :
De 1 à 10 participants

Prérequis :
Si formation à distance, avoir
un ordinateur fonctionnel muni
d'un micro, d'une webcam et
d'une connexion internet.
Savoir lire, écrire et
comprendre le français.

Public visé :
Salariés, managers,
responsables d'équipe,
médiateurs internes,
collaborateurs en contact
avec le public, ou toute
personne souhaitant
développer ses capacités à
prévenir, gérer et résoudre des
conflits au travail.

Profil de l'intervenant :
Formateur(trice) audité(e) par
nos soins afin d'évaluer ses
compétences

Objectifs de la formation & compétences visées :

À l'issue de la formation, les participants seront en capacité de :

- Identifier les causes et les types de conflits dans un contexte professionnel ou personnel ;
- Développer des techniques de prévention et de communication pour éviter l'escalade des conflits ;
- Gérer les situations conflictuelles de manière constructive et professionnelle ;
- Adapter leur comportement et leur communication en fonction de la situation et des interlocuteurs ;
- Appliquer des stratégies de médiation et de résolution de conflits ;
- Attester de leur capacité à gérer efficacement des situations conflictuelles.

Modalités d'évaluation :

- Évaluation diagnostique en début de formation
- Évaluations formatives tout au long du parcours (exercices, cas pratiques)
- Évaluation finale : test reprenant l'ensemble des compétences visées
- Critère d'atteinte des objectifs : validation des acquis $\geq 75\%$
- Attestation de formation délivrée en fin de parcours
- Test des prérequis et des acquis

Modalités de suivi et d'exécution de la formation :

- Convocation envoyée avant la formation précisant les modalités de déroulement
- Contrôle de la présence via émargement ou équivalent
- Questionnaire de satisfaction à chaud
- Certificat de réalisation et/ou attestation mentionnant objectifs, nature, durée et résultats des évaluations
- Enquête de satisfaction globale à l'issue de la formation

Méthodes pédagogiques / techniques / d'encadrement mobilisées :

- Pédagogie active et participative : jeux de rôles, simulations, discussions
- Supports de cours adaptés + exercices pratiques
- Activités médiatisées en ligne pour le distanciel
- Assistance technique et pédagogique au 07.88.79.31.16
- Pour le distanciel : ordinateur + micro + caméra + internet

Passerelles / Suite de parcours :

MBTI, HERMANN, les fondamentaux du management, leadership management, leadership et management, management d'équipe...

Débouchés :

Cette formation ouvre des débouchés vers des postes de manager, responsable RH, médiateur interne, coordinateur d'équipe ou encadrant opérationnel.

Accessibilité aux personnes handicapées :

ISEAH FC s'engage à étudier toutes les adaptations nécessaires aux besoins des personnes en situation de handicap, qu'ils soient pédagogiques, matériels ou organisationnels (sur demande par mail à l'adresse fc@iseah.fr ou au 07.88.79.31.16).

CONTENU DE LA FORMATION

Prévenir et gérer les conflits

BLOC 1

Comprendre les conflits

- Définition et typologie des conflits
- Causes fréquentes dans le milieu professionnel
- Analyse des comportements et attitudes en conflit

BLOC 2

Prévenir les conflits

- Techniques de communication assertive
- Écoute active et reformulation
- Identification des signaux d'alerte
- Exercices pratiques et mises en situation

BLOC 3

Gérer un conflit

- Stratégies de gestion adaptées à chaque type de conflit
- Méthodes de résolution : négociation, médiation, compromis
- Exercices pratiques en binôme et en groupe

BLOC 4

Communication non verbale et gestion des émotions

- Posture, intonation et gestuelle
- Gestion du stress et des émotions
- Exercices pratiques et feedback

BLOC 5

Techniques de médiation et résolution

- Élaboration de solutions constructives
- Simulation de conflits complexes
- Analyse des retours et débriefing collectif