

Gestion des conflits dans le cadre professionnel

DATES DE FORMATION :

Session de formation

Date à définir

DURÉE DE LA FORMATION

7 heures (1 jour)

Présentiel dans les locaux
DISTRICOM

MODALITÉS D'ACCÈS :

Inter-entreprise / Inscription
individuelle

Intra-entreprise (1 entreprise
SIREN identique)

L'accès à cette formation se fait sur
simple inscription

DÉLAIS D'ACCÈS :

Maximum 72H avant le démarrage
du dispositif

CAPACITÉ D'ACCEUIL :

En INTER : Minimum 6 personnes
et 12 personnes
En INTRA : A définir sur demande

FINANCEMENT

Plan de développement des
compétences / Financement
individuel

COÛT DE LA FORMATION

INTER : 300€/jour/personne
INTRA : Devis sur demande

ACCESSIBILITE

Formation accessible aux
personnes en situation de
handicap.



PRE REQUIS

Aucun prérequis en dehors des
caractéristiques du public à
former.

PUBLIC A FORMER

Toute personne en situation de
travail ou en recherche d'emploi.

OBJECTIFS DE FORMATION

A l'issue de la formation et en situation de travail, le stagiaire sera en capacité d'adopter une démarche de prévention et de gestion des conflits dans le cadre de l'animation d'atelier avec des usagers ou au sein de son équipe.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

1. Repérer les origines, les types de conflits et signaux précurseurs de conflits au sein d'un groupe d'usager ou d'une équipe de travail.
2. Identifier les personnalités complexes voire difficiles qui peuvent conduire à l'émergence d'un conflit.
3. Utiliser les techniques de communication permettant de prévenir les conflits.
4. Gérer l'agressivité ainsi que ses émotions et son stress en situation de conflit.

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Module 1 - Introduction à la prévention et gestion de conflit

Définition du conflit, depuis le désaccord jusqu'au conflit ouvert.

Exploration des différents types de conflits : interpersonnels, intergroupes, d'intérêt, etc.

Analyse des conséquences néfastes d'un conflit non résolu.

Exploration des aspects positifs potentiels des conflits.

Module 2 - Compréhension des mécanismes de base des conflits

Identification des personnalités complexes ou difficiles.

Création d'un environnement favorable à la collaboration.

Amélioration de la communication pour prévenir les malentendus.

Définition des conditions et obstacles à une bonne communication.

Distinction entre faits, sentiments, opinions et jugements.

Module 3 - Compréhension et gestion de l'agressivité

Analyse de l'agressivité pour mieux la gérer.

Contexte et phases de l'agressivité

Les conséquences sur sa propre personne de l'agressivité

Les causes sous-jacentes de l'agressivité

Adoption d'un comportement assertif.

Module 4 - Gestion des émotions et du stress en situation de conflit

Compréhension de l'intelligence émotionnelle et de son développement

Définition du stress et identifications des sources

Apprentissage des gestions simples de gestion du stress

Utilisation de la méthode DESC pour conduire la gestion de conflit



Chargée de développement

Manon BISSON

06 90 48 32 27

Mb.districtformation@gmail.com

LIEU DE FORMATION

DISTRICOM FORMATION

immeuble Palmeraie

1^{er} et 2^{ème} étage

97122 BAIE-MAHAULT

0590 25 32 43

Info@districtformation.com

www.districtformation.com

Horaires d'ouverture

Du lundi au vendredi

7h00 à 16h

Fiche créée le 17/03/2025



**DISTRICOM
FORMATION**

MÉTHODE ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthodes pédagogiques actives prenant appui sur les compétences professionnelles
- Pédagogie innovante par les applications, mises en situations professionnelles, jeux de rôles...
- Connexion Internet haut débit, écrans interactifs, salles de formation
- Accompagnement et suivis individualisés sur l'ensemble du parcours de formation
- Équipe pédagogique composée de professionnels de la distribution et de la vente.

DÉMARCHE D'ANALYSE DU BESOIN

Un entretien est mené avec le responsable de l'entreprise afin de recueillir les besoins en formation et les objectifs stratégiques

Un questionnaire est envoyé une à deux semaines avant la formation, pour diffusion aux équipes qui suivront la formation pour recueillir les pré-acquis, les attentes et les besoins exprimés pour adapter le contenu de la formation.

VALIDATION ET SANCTION

A l'issue du parcours, une attestation de fin de formation intitulée « Gestion des conflits dans le cadre professionnel » mentionnant les objectifs, la nature, la durée de la formation et les résultats de l'évaluation des acquis sera remise aux participants.

DISPOSITIF D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Évaluation de positionnement

Avant la formation, pour recueillir les pré-acquis, les besoins et les attentes des participants sous la forme d'un questionnaire en ligne pour adapter la formation.

Évaluation formative

Tout au long de la formation, l'intervenant valide les différentes étapes de la formation (QCM, échanges) pour s'assurer de l'acquisition des objectifs pédagogiques.

Cette évaluation continue permettra d'identifier les acquis.

Évaluation de la satisfaction

A la fin de la formation, les participants remplissent un questionnaire de satisfaction du dispositif dans lequel ils évaluent la qualité et l'utilité de la formation reçue.

Évaluation à froid

Un questionnaire d'enquête est diffusé 3 mois après la fin de la formation afin de mesurer l'impact de la formation sur les pratiques des participants.



EURL - CODE NAF 8559A - SIRET 75163954300048 - OF 95 97 01764 97

Immeuble de la Palmeraie

Moudong Nord - 97 122 BAIE - MAHAULT

Tél : 05 90 25 32 43 - E-mail : info@districtformation.com

