

## Programme de formation

### GERER UN CONFLIT EFFICACEMENT

#### **But de la formation**

Avoir les outils pour anticiper les conflits et les tensions et pour pouvoir intervenir efficacement si besoin.

#### **Compétences visées**

Identifier les différentes causes de conflits interpersonnels et intergroupes pour mieux les prévenir  
Acquérir des techniques pour gérer efficacement les conflits

#### **Pré-requis**

Maîtrise des savoirs fondamentaux (lecture, écriture...)  
Pour le distanciel : savoir utiliser un ordinateur et naviguer sur internet

#### **Liste des référents**

Référent administratif : Madame Stéphanie ESCUDIER  
Référent pédagogique : Madame Elizabeth ARMAO  
Référent handicap : Madame Florence FRANÇOIS

#### **Type de public**

Manager de proximité, RH, animateur d'équipe, dirigeant...  
Publics en situation de handicap : adaptations possibles selon les cas.  
Contactez-nous : [contact@franceorientationconseil.com](mailto:contact@franceorientationconseil.com)

#### **Equipements nécessaires**

Si distanciel : ordinateur, connexion internet  
Equipement de prise de notes

#### **Moyens pédagogiques**

Modalité à distance : Visio face à face  
Méthode - Pédagogie active : exposés, ateliers de partage de pratiques, études de cas, exercices  
Ressources : supports écrits, exercices, outils et conseils.

#### **Formateur : Jean-Sébastien COLOMBANI**

9 ans d'accompagnement et de formation au management et à la prévention des risques professionnels  
Doctorat en psychologie du travail et des organisations.

## **Sanction de la formation**

---

### **Modalités d'évaluation**

**Evaluation des acquis** : questionnaire d'évaluation destiné à mesurer l'évolution des compétences et des acquis de chaque stagiaire.

**Evaluation de la satisfaction** : questionnaire de satisfaction en fin de formation

**Documents remis** : attestation de formation et certificat de réalisation

### **Méthodes pédagogiques**

---

Pédagogie active : exposés, ateliers de partage de pratiques, études de cas, exercices

### **Durée**

---

7h

### **Programme**

---

#### **Comprendre et prévenir les conflits**

Comprendre ce qu'est un conflit

Identifier les causes des conflits interpersonnels pour mieux les prévenir

Connaître les bases de la communication non violente

Savoir recourir à la médiation

#### **Conduire un entretien de gestion de conflit interpersonnel**

Connaître les différentes étapes d'un entretien de gestion de conflit

Adapter l'entretien en fonction de la nature du conflit

Trouver une solution acceptable par tous

#### **Comprendre et apaiser les conflits intergroupes**

Être vigilant aux causes de conflits entre équipes

Favoriser l'entente entre les équipes

Connaître les différentes stratégies d'apaisement des conflits

### **Modalités d'inscription**

---

Inscription validée après retour du devis et de la convention de formation signés  
Inscription possible jusqu'à la veille de la formation en fonction des places disponibles.

Inter-entreprise : 400.00€ HT

Intra-entreprise : 1400.00€ HT

### **Contacts**

---

Inscription : Hélène ARLAUD 07 85 87 21 01 - harlaud@amf-groupe.com

Administratif : Stéphanie ESCUDIER 09 72 42 33 51 - contact@franceorientationconseil.com

V 01/03/2024