

Durée : 14 heures - 2 Jours
à partir de 4 jusqu'à 12 participants
maximum
Prérequis : Salariés non électriciens
nécessitant une habilitation H0B0
pour accéder à des locaux
électriques ou travailler à proximité
d'installations électriques.

Gestion des conflits



Objectifs :

À l'issue de la formation,
vous serez capable de :

- Identifier et comprendre les causes des conflits.
- Acquérir des outils pour désamorcer les tensions et rétablir le dialogue.
- Mettre en œuvre des solutions adaptées pour résoudre les conflits de manière constructive.

Besoin d'un conseil et d'un accompagnement. N'hésitez pas à contacter notre référente pédagogique :
Maryline JASEK

09.83.71.66.85
Appel gratuit

contact@maprevenjeu.com

Moyens pédagogiques :



Formation à dominante pratique par des mises en situation.
Exposé interactif, supports audio-visuel, supports physiques, Quiz, et autres moyens ludopédagogiques pour rendre la formation vivante et participative.

Inter ou intra entreprise

Programme de la formation

Identifier et analyser les conflits

Les fondamentaux des conflits

- Définition : qu'est-ce qu'un conflit ?
- Types de conflits : interpersonnels, organisationnels, culturels.
- Causes fréquentes : communication, divergence d'objectifs, valeurs.

Impacts des conflits

- Conséquences sur la performance individuelle et collective.
- Différenciation entre conflits constructifs et destructifs.

Les styles de gestion des conflits

- Évitement, compétition, accommodation, compromis, collaboration.

Communication dans les conflits

- Les bases de l'écoute active : reformulation, validation des émotions.
- Techniques pour désamorcer les tensions : empathie, non-violence.

Stratégies de résolution

- Analyse des besoins et des positions des parties en conflit.
- Méthodes pour favoriser une solution collaborative (win-win).

Techniques de médiation

- Rôle et posture du médiateur.
- Étapes d'une médiation réussie : écoute, reformulation, négociation.

Plan d'action et gestion proactive des conflits

- Élaboration de solutions durables.
- Prévention des conflits : instaurer un cadre de communication clair et respectueux.



Validation :

- Évaluation formative tout au long de la journée (questions/réponses, observations).
- Certification en fin de formation, avec attestation remise aux participants.

L'encadrement de la formation est assuré par un formateur expert dans son domaine, certifié par l'INRS et référencé par Ma Prev en Jeu, organisme de formation habilité sous le numéro H32047/2023/SST-1/O/07 par l'INRS.

Ma Prev en Jeu

Organisme de formation en Santé sécurité au travail

SIRET : 51366236100049 - N° d'activité : 93132067413 - V1 08/24 www.maprevenjeu.com