

## PREVENIR ET GERER LES SITUATIONS DE CONFLIT

### OBJECTIFS – COMPETENCES VISEES

*A l'issue de la formation, les participants seront capables d'améliorer leur comportement face à des comportements agressifs, et d'adopter la bonne posture pour résoudre un conflit au sein de leur équipe.*

### CONTENUS

- Identifier les différents types de conflits et de comportements pour poser un diagnostic
- Evaluer ses réactions émotionnelles pour mieux gérer les conflits
- Mettre en œuvre des actions de prévention des conflits
- Résoudre une situation de conflit au sein de son équipe

**PUBLIC** : Responsable de service, Managers opérationnels

**PRE-REQUIS** : Aucune connaissance particulière

**DUREE** : 14h00 + 1 séquence de partages de pratiques de 3h00 = 17h00

### MODALITES PEDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et pratiques sur les thématiques abordées
- Mises en situation au travers de cas concrets apportés par le formateur et les stagiaires
- Groupes de partage et de réflexion sur les sujets opérationnels rencontrés
- Support pédagogique transmis aux stagiaires.

### EVALUATION – SUIVI

- Une auto-évaluation des acquis sur les objectifs de la formation sera réalisée en début et en fin de formation pour apprécier la progression.
- L'évaluation des acquis se fera par l'intermédiaire de mises en situation, d'études de cas et de quiz tout au long de la formation. Une attestation de fin de formation indiquant le niveau d'atteinte des objectifs sera délivrée.
- Afin d'évaluer la satisfaction des participants, un tour de table est réalisé en fin de formation et un questionnaire est remis aux participants.
- Le suivi sera garanti par une évaluation à froid réalisée à 3 mois suivant la fin de la formation auprès des stagiaires. Un recueil d'impact sera également effectué auprès du commanditaire.
- Une feuille d'émargement sera remplie par les participants pour chaque demi-journée.

### TARIF

Session Inter-Entreprise 2 jours + 1 séquence de partages de pratiques : 1 700 € HT par stagiaire net de TVA (Exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI).

Pour des sessions en intra entreprises, le tarif sera ajusté à la demande et aux besoins du client.