

## Objectifs de la formation

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

- Comprendre les facteurs déclencheurs et aggravants
- Prendre conscience du rôle et de l'histoire du conflit,
- Comprendre les rôles et les responsabilités des acteurs
- Anticiper les situations et comportements de nature à favoriser la naissance de conflits
- Appréhender les moyens de prévention
- Identifier son attitude en situation de conflit
- Résolution du conflit : les étapes, savoir s'enrichir d'un conflit

## Contenu et Déroulement

### Qu'est-ce qu'un conflit ?

- Le rôle du conflit
- Les types de conflit
- Les phases dans un conflit

### Comprendre les relations

- Les relations
- Les différents types de comportement
- La place du non verbal
- Comprendre et gérer ses émotions

### La communication comme moyen de prévention

- L'écoute active
- L'empathie
- L'assertivité
- L'outil DESC

### Les étapes de résolution d'un conflit

- Positionnement dans un conflit : les différents cas de figures
- Les stratégies face au conflit
- Les processus de négociation, médiation
- Sortir grandi d'un conflit

**IFRIA Nouvelle Aquitaine**

Siège social



37 av. du Docteur Albert Schweitzer - CS 80013

33403 TALENCE Cedex

Tel : 05 56 38 38 08

contact@ifria-aquitaine.fr

Retrouvez-nous sur Facebook



[www.ifria-aquitaine.fr](http://www.ifria-aquitaine.fr)

### Modalités pédagogiques

- Positionnement des participants lors de l'accueil sur les attentes de la formation
- Méthodes pédagogiques participatives tenant compte de l'expérience des stagiaires, du contexte et de la réalité du travail, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants
- Les apports théoriques seront illustrés par des exercices pratiques et des études de cas
- Support individuel de formation remis à chaque participant

### Lieu de la Formation

IFRIA Nouvelle Aquitaine (Talence)

### Durée

2 jours (14 heures)

### Coût de la Formation

Tarif de base à partir de 250 € / stagiaire / jour

### Contact et Délais d'accès

IFRIA Nouvelle Aquitaine

### Public visé et Pré-requis

- Salariés d'entreprises de l'encadrement intermédiaire de production, logistique, maintenance, conducteur de ligne (production, process, conditionnement...),
- Les salariés qui participeront à cette formation devront savoir lire et écrire afin de pouvoir appréhender les modules proposés
- Possibilité de personnalisation de la formation
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap

### Modalités d'évaluation et Validation

- Des évaluations formatives régulières sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et progressions des participants dans une perspective de réajustement
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation (sous forme de quizz par exemple)
- Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant

### Nombre de stagiaires

12 personnes maximum

### IFRIA Nouvelle Aquitaine

#### Siège social



37 av. du Docteur Albert Schweitzer - CS 80013  
33403 TALENCE Cedex  
Tel.: 05 56 38 38 08  
contact@ifria-aquitaine.fr

Retrouvez-nous sur Facebook



[www.ifria-aquitaine.fr](http://www.ifria-aquitaine.fr)