

Public concerné

Tout salarié

Prérequis

Maîtrise de la langue française

**Modalités
d'admission/Inscription**

Bulletin d'inscription

**Méthodes et moyens
pédagogiques**

Alternance entre apport théorique par exposé du formateur avec des ressources numériques et activités pratiques (échanges de pratiques entre les apprenants et mises en situation : animation en groupes, jeux de rôles,)

Equipe pédagogique

Formateur dans les domaines du management, de l'efficacité professionnelle.

Modalités de suivi et d'évaluation

Mises en situation pratiques

Validation de la formation

Attestation de fin de formation

Accessibilité Handicap

Bâtiments ERP accessibles et adaptés aux PMR

OBJECTIFS

Permettre à chacun de reconnaître les signaux de tension, de gérer efficacement les conflits et de transformer les situations conflictuelles en opportunités d'apprentissage et de coopération.

À l'issue du module, le participant sera capable de :

- Identifier les types de conflits et signaux précoces
- Connaître son propre fonctionnement en situation de conflit
- Utiliser les outils de communication adaptés
- Maintenir une posture professionnelle face aux émotions et comportements difficiles
- Prévenir et détecter les conflits potentiels

PROGRAMME**Connaître son fonctionnement dans le conflit**

- Auto-positionnement (Kilmann)
- Forces et points de vigilance personnels

Identifier et décoder le conflit

- Focus sur les comportements et signaux de tension
- Niveaux et types de conflit (intra/interpersonnel, intergroupe...)
- Signaux d'alerte verbaux et non verbaux
- Triangle dramatique : Victime, Persécuteur, Sauveur
- Observation des comportements déclencheurs de conflit

Prévenir et anticiper

- Détection précoce des tensions
- Application de l'écoute active et CNV
- Le rôle du manager pour limiter la récurrence des conflits

Gérer et résoudre le conflit

- Identifier intérêts et marges de manœuvre
- Outils : DESC, médiation, arbitrage
- Posture, régulation émotionnelle et neutralité

Mise en pratique

- Signaux de conflit et intervention
- Trame DESC/CNV pour usage opérationnel
- Plan d'action personnel pour gérer les tensions
- Etude de cas et pistes d'amélioration

MODALITES D'ORGANISATION

Durée : 1 jour (7h)

Dates : 28 avril 2026 – 19 novembre 2026

Lieu : AFPI Savoie –73290 La Motte Servolex

Tarif : 315 €HT / par participant (soit 378 € TTC)

s.reveillault@formation-industries-savoie.fr

Tel : 04 79 65 16 28

www.formation-industries-savoie.fr