

# GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

## FORMATION

### OBJECTIFS DE FORMATION

- Apprendre à désamorcer une agression verbale
- Renforcer la confiance en soi de ses collaborateurs

### MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Salles de cours équipées (vidéoprojecteur), fourniture de livret stagiaire, mise en situation et étude de cas, compte-rendu de formation et d'évaluation.

Répartition : théorie 10% // pratique 90%

## PROGRAMME

### PROGRAMME

#### PHASE 1 : Introduction et sensibilisation (30 min)

- Présentation des objectifs de la formation et des enjeux liés à la gestion des situations conflictuelles.
- Sensibilisation aux différents types de conflits et à leurs impacts sur le milieu professionnel.
- Échange sur les expériences personnelles des participants en matière de conflits.

#### PHASE 2 : Identification des situations à risque (1 heure)

- Analyse des différents contextes dans lesquels peuvent survenir des situations conflictuelles.
- Identification des signes précurseurs et des facteurs déclenchants de conflits.
- Exercices pratiques pour reconnaître les situations à risque, savoir les "graduer" et les anticiper. Y-a-t-il des problématiques spécifiques au BTP ?

#### PHASE 3 : Identification des solutions possibles (2 heures)

- Lister ensemble les solutions possibles ☒ Les classer : peut-on les résoudre : facilement ? Relativement facilement ? Difficilement ? ☒ Mise en place d'outils et de techniques pour désamorcer les tensions et trouver des solutions adaptées : les phrases magiques

#### PHASE 4 : Mises en situation (2 heures)

- Simulation de cas pratiques représentatifs des situations conflictuelles rencontrées en milieu professionnel.
- Mise en pratique des techniques et des stratégies abordées lors des phases précédentes.
- Quels sont les outils qui fonctionnent bien ? L'importance d'apprendre à s'approprier un outil.

#### PHASE 5 : Rédaction collective du flyer commun (1 heure)

- Recueil des impressions et des enseignements tirés des mises en situation.
- Échange sur les points forts et les axes d'amélioration de chaque participant.
- Évaluation globale de la formation et des compétences acquises par les participants.

#### PHASE 6 : Conclusion et plan d'action (30 minutes)

- Synthèse des principaux apprentissages de la formation.
- Élaboration d'un plan d'action individuel pour mettre en pratique les compétences acquises.

## CONDITIONS

**Public visé :** Tous.

**Visite médicale :** Pour le personnel stagiaire, conformément l'article LP 261-4 du Code du Travail, l'entreprise s'engage sur les aptitudes du ou des stagiaires à suivre la formation.

**Pré-requis :** Savoir lire et écrire en français.

**Lieu :** AFBTP – Ducos

**Effectif :** 10 personnes

**Durée totale :** 7 heures

**Tarifs :** Nous consulter

**Éligibilité :** FPC

## ÉVALUATION

**Évaluation des compétences et du dispositif**  
Formative (continue). A chaud (questionnaire).

### Validation

Délivrance d'une attestation de formation nominative attestant de la présence du stagiaire à l'intégralité du module.