DAHER
LEARNING CENTER

FICHE PROGRAMME DE FORMATION

GESTION DES CONFLITS

1. Présentation de la formation

Public visé : Managers, responsables d'équipe et collaborateurs souhaitant améliorer leurs compétences en prévention, gestion et résolution des conflits.

Prérequis : Aucun prérequis.

Finalités : Permettre aux participants de gérer les conflits de manière constructive, de préserver des relations professionnelles saines et de transformer les situations de tension en opportunités de progrès individuel et collectif.

Durée et horaires : 2 jours, soit 14 heures de formation. Horaires précisés lors de la convocation.

Modalité et lieu : Présentiel – Lieu à préciser selon la session.

Délai d'accès : Inscription possible jusqu'à 10 jours ouvrés avant le début de la formation, selon le calendrier des sessions, la validation des prérequis éventuels et sous réserve de places disponibles.

Tarif indicatif : Tarif interentreprises : 800 € HT par jour et par participant. Tarif intra-entreprise : sur devis.

Financement : Financement possible par l'employeur, un OPCO, France Travail ou à titre individuel, sous réserve des critères d'éligibilité et de l'accord du financeur. Nous contacter pour étudier les possibilités de prise en charge.

Contact et modalités d'inscription : Inscription par e-mail à login@daher.com ou par téléphone auprès de Joffrey Auriach au 06.30.19.86.89.

L'inscription devient définitive après validation de la demande et confirmation écrite du DAHER Learning Center Logistics.

Reconnaissance délivrée : Attestation de fin de formation et certificat de réalisation.

2. Contenu de la formation

Objectifs pédagogiques

- Identifier les sources, les signaux précurseurs et les mécanismes des conflits.
- Adapter sa communication pour favoriser l'écoute, la compréhension et la coopération entre les parties.
- Reconnaître et réguler ses émotions ainsi que celles des autres dans une situation conflictuelle.

Contenu de la formation

- Compréhension des conflits : typologies, causes, signaux précurseurs et impacts sur le collectif de travail.

- Posture individuelle face au conflit : connaissance de soi, gestion des émotions, prise de recul et responsabilité.
- Communication constructive : écoute active, communication non violente, assertivité et recherche de solutions gagnant-gagnant.
- Régulation et résolution des conflits : rôle du tiers, médiation, méthode DESC, co-développement et prévention des tensions au sein de l'équipe.

3. Modalités pédagogiques et évaluation

Méthodes mobilisées : Formation en présentiel alternant apports théoriques, démonstrations, exercices pratiques, mises en situation professionnelles, travaux de groupe, partage d'expériences, exemples concrets et apprentissage par la pratique.

Modalités d'évaluation : Évaluation des acquis au moyen de QCM, de tours de table, d'exercices pratiques et de l'observation des mises en situation réalisées pendant la formation.

Intervenant(e) : Formateur ou formatrice spécialisé(e), disposant d'une expérience significative dans le management d'équipe, la communication interpersonnelle et la gestion des situations conflictuelles en contexte professionnel.

4. Accessibilité

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Pour étudier les adaptations possibles, contactez la référente handicap.

Bérangère Touchemann – berangere.touchemann@daher.com – 07.88.81.52.77.

5. Indicateurs de résultats

Taux de satisfaction : données non disponibles à ce jour.

Calcul prévu : nombre de répondants satisfaits ou très satisfaits par cette formation ÷ nombre total de répondants × 100. L'échantillon et la période seront précisés dès que des données consolidées seront disponibles.

Taux d'assiduité : données non disponibles à ce jour.

Calcul prévu : nombre d'heures effectivement suivies ÷ nombre d'heures prévues × 100. La période sera précisée dès que des données consolidées seront disponibles.