

Prévention et Résolution des Conflits au Travail

2 jours — Présentiel uniquement — Valérie Marcastel

Durée	2 jours (14 heures) — présentiel uniquement
Public	Élus CSE, managers, référents RH
Prérequis	Aucun
Tarif inter	990 € / CSE (jusqu'à 4 participants)
Tarif intra	350 € / jour / stagiaire
Financement	Budget de formation de l'employeur ou CSE

Programme — 2 jours

Jour 1 — Comprendre : typologies et mécanismes

- Types de conflits : interpersonnels, intragroupes, hiérarchiques, organisationnels
- Sources et facteurs déclenchants : flou des rôles, stress, différences de valeurs
- Le cycle du conflit : tension latente → conflit ouvert → crise
- Signaux d'alerte précoces : comment les repérer

Jour 2 — Agir : désamorcer, résoudre, prévenir

- Entretiens de recadrage et de médiation : structure et posture
- Techniques de désamorçage : écoute active, reformulation
- La médiation interne : quand y recourir, comment la conduire
- Prévention durable : clarification des rôles, culture du feedback
- Mises en situation sur cas complexes