

**DURÉE****1 jour / 7 heures****RYTHME****Dates définies avec le client****PARTICIPANTS****8 personnes maximum****TARIF****700 € (dép. 50 et 14) — autres départements : nous contacter****Identification de l'action****Formation :** Gestion de situations conflictuelles**Référence :** PROG-FPGESTCONF - Version : V7.0 - Mise à jour : 2026-06**Organisme :** 3SAFE Morgan DETOISIEN**NDA :** 28 50 01329 50 ne vaut pas agrément de l'État**SIRET :** 438 408 676 00056

Habilitation SST réseau CARSAT n°H37226/2021/SST-1/0/14

Liste d'agrément Préfecture Normandie SSCT CSE et Liste Économique financière et sociale - Centre AIPR n°1317 Ministère de l'Environnement

Objectifs pédagogiques**Objectif général :** permettre aux participants de comprendre les personnalités difficiles, de prévenir et gérer les situations conflictuelles en entreprise, tout en préservant leur équilibre professionnel. À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier les différents types de personnalité et leurs comportements associés.
- Repérer les personnes difficiles ou en détresse psychologique et comprendre les mécanismes en jeu.
- Adapter sa communication et son management face aux situations complexes ou conflictuelles.
- Utiliser des techniques de prise de recul pour se préserver pendant et après la gestion du conflit.

Public visé, prérequis et admission**Public visé :** Encadrants, dirigeants ou toute personne dans l'entreprise.**Prérequis :** Aucun.**Durée, rythme et modalités de déroulement****Durée :** 1 jour / 7 heures**Rythme / période :** Dates définies avec le client.**Participants :** 8 personnes maximum**Format :** 100 % présentielle : 7 h.**Lieu / accès :** Présentiel en intra uniquement.

Location de salle possible (nous contacter).

Délais d'accès : Entrée possible sous 30 jours après validation administrative, sous réserve de disponibilité.**Contenu et progression pédagogique****Séquence 1 - Développement de la personnalité humaine**

- Dimensions et processus de développement de la personnalité.
- Fonctions rationnelles et irrationnelles; types de personnalité en action.

Séquence 2 - Comportements et situations conflictuelles

- Identifier le lien entre attitude, contexte et comportement.
- Reconnaître ses comportements et ceux des autres.
- Comprendre l'acceptabilité, l'adaptation au milieu professionnel et l'impact sur le travail individuel et collectif.
- Anticiper l'apparition des comportements difficiles et des situations complexes.

Séquence 3 - Management des personnalités difficiles

- Communiquer avec les personnes difficiles.
- Développer une relation de confiance.
- Recadrer les comportements inadaptés et renforcer les comportements adaptés.
- Assurer le contrôle, le suivi des activités, l'intégration et le travail en équipe.

Séquence 4 - Prise de recul et ateliers pratiques

- Prendre en compte ses émotions et gérer son stress.
- Utiliser des techniques de gestion des émotions.
- Ateliers : mises en situation et tests de personnalité.



Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Méthodes pédagogiques : alternance d'apports, démonstrations, exercices, échanges de pratiques, études de cas et mises en situation.

Moyens techniques : salle adaptée, support de projection, documents pédagogiques, outils numériques ou collaboratifs.

Supports : support de formation, fiches pratiques, ressources complémentaires / livrables remis.

Modalités de suivi, assiduité et accompagnement

Suivi de l'exécution : feuille d'émargement, suivi de l'assiduité, traçabilité des exercices et accompagnement pendant la formation.

Évaluation des résultats : positionnement initial (+2 jours), évaluations formatives pendant les séquences, évaluation finale des acquis par quiz, cas pratique. Sanction de l'action : attestation de fin de formation ou certificat de réalisation transmis à l'issue de l'action selon les modalités applicables.

Évaluation des acquis et sanction de l'action

Évaluation des résultats : positionnement initial, évaluations formatives pendant les séquences, évaluation finale des acquis par quiz, cas pratique, observation ou production attendue. Sanction de l'action : attestation de fin de formation et certificat de réalisation transmis à l'issue de l'action selon les modalités applicables.

Accessibilité et adaptation handicap

Les personnes en situation de handicap sont invitées à signaler leurs besoins d'aménagement le plus tôt possible afin d'étudier les adaptations raisonnables.

Référent handicap : contact@3safe.fr

Modalités possibles : adaptation des supports, rythme, modalités d'évaluation, accessibilité des locaux ou orientation vers partenaires spécialisés.

Tarif, financement et modalités administratives

Tarif : 700 € (départements 50 et 14); autres départements : nous contacter.

Modalités de règlement : Selon CGV.

Contacts, réclamations et amélioration continue

Contact administratif et pédagogique :

morgan.detoisien@3safe.fr - 07 80 59 68 92 - contact@3safe.fr

Site : <https://3safe.fr>

Réclamations : contact@3safe.fr. Les retours participants et commanditaires sont analysés dans une logique d'amélioration continue.

Adresse : 292, rue des Azalées 50000 Saint-Lô

Indicateurs et informations complémentaires

Indicateurs qualité : résultats détaillés visibles sur 3safe.fr. Taux satisfaction stagiaires 2025 : NC. Avis stagiaires en 2025 « recommanderiez-vous cette formation » : NC.

Informations pratiques permanentes

Lieu / accès : Présentiel en intra uniquement. Location de salle possible (nous contacter).

Besoins matériels stagiaires

Si besoin EPI pour pratique, la convocation indique les besoins.

Livret, stylo et carnet de notes sont fournis au stagiaire.

Documents post-formation numériques à disposition.

Équipe pédagogique

L'action est animée par un formateur en prévention et préventeur IPRP, certifié en gestion de conflit.

Référent pédagogique : Morgan DETOISIEN

mobilisé pour le suivi administratif et pédagogique.