

## TEREA FORMATION

31 avenue Commandant Bret  
06 400 CANNES



tereafomation@outlook.fr



06.66.04.18.00



**TEREA**  
FORMATION

*Dernière mise à jour : octobre 2025*

# Programme de formation : Comment gérer des conflits avec des tiers ?

Durée : 7 heures

**Profils des stagiaires :** toute personne travaillant en relation avec le public, quel que soit le domaine d'activité et son niveau. Elle concerne aussi bien les collaborateurs que les managers.

**Prérequis :** aucun. La formation est accessible à toute personne ayant à gérer des conflits avec des personnes externes à son entité professionnelle.

**Prix :** prix sur-mesure, défini en fonction des besoins du clients. Des diagnostics seront systématiquement réalisés au préalable.

Référence : MANCO01

### Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les apprenants seront capables de gérer un conflit avec un tiers en adaptant la bonne posture, sans se mettre en danger, ni mettre en danger ses collègues. Ils apprendront à gérer seuls et en équipe ces problématiques de plus en plus présentes dans notre quotidien professionnel.

### Contenu de la formation

**Avant la formation :** un état des lieux très précis sera réalisé afin d'identifier les problématiques, connaître la réalité du terrain et donc de pouvoir adapter au mieux la formation aux besoins identifiés.

#### 1. Identifier les différents types de conflits auxquels on peut être confrontés

- Échange sur les expériences les plus marquantes vécues
- Identification des attentes des apprenants
- Distinction des notions de conflit : de l'incivilité à l'agression physique
- Mises en situation

#### 2. Apprendre à agir seul ou en collectif face à un conflit

# TEREA FORMATION

31 avenue Commandant Bret

06 400 CANNES



tereformation@outlook.fr



06.64.04.18.00



**TEREA**  
FORMATION

- Identifier les bonnes et les mauvaises pratiques
- Jeux de rôle
- Analyse et communication sur la politique mise en place par l'entité
- Compréhension du cadre judiciaire
- Prise d'engagement personnelle et collective

### 3. Évaluation sommative

Questionnaire à renseigner : à choix multiples et nécessitant quelques commentaires plus construits.

## Organisation de la formation

### Équipe pédagogique :

Notre objectif est d'aider nos clients à améliorer les compétences de leurs collaborateurs et de leurs managers. Nous travaillons en étroite collaboration avec les services de ressources humaines ainsi que les directions.

### Moyens pédagogiques et techniques :

Documents supports de formation projetés.

Exposés théoriques

Quiz

Mises en situation

Jeu sérieux

Mise à disposition de documents supports à la suite de la formation (envoi par mail ou à disposition sur un Drive dédié).

Feuilles de présence.

Formulaires d'évaluation de la formation à chaud.

Dispositif de suivi de l'évaluation de la formation à 6 mois.

### Accessibilité aux personnes porteuses de handicap :

Nous nous engageons à mettre tout en œuvre pour que nos formations soient accessibles à toute personne porteuse d'un handicap. Dans ce cas, un échange aura systématiquement lieu au préalable entre le référent handicap et la personne en question.

À l'issue de cette formation, des modules complémentaires sont envisageables et conseillés pour ancrer les apprentissages.