CFL FORMATION CHR Café Hôtel Restaurant	Programme de Formation Mise à jour : 30/10/2026

Formation spécifique
Gestion des Conflits

OBJECTIFS	Etablir un bon diagnostic du conflit Contrôler vos émotions dans un contexte professionnel Pratiquer l'écoute active et communiquer positivement Intervenir de manière adaptée en cas de conflit Assurer le suivi de l'après-conflit Prévenir les conflits en favorisant la coopération et le bien-être.
OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES	*Aucune*
PRÉ-REQUIS	*Aucune demande de pré-requis*
MODALITÉS D'ACCÉS À LA FORMATION	*Auto positionnement*
PROGRAMME DE FORMATION	**1. Faites le bon diagnostic de la situation de conflit (5H)** 1.1 Repérez les signes avant-coureurs 1.2 Appréhendez les causes et les conséquences des conflits 1.3 Limitez les facteurs de risque 1.4 Évaluez votre capacité à faire un diagnostic objectif d'une situation conflictuelle **2. Développez les compétences nécessaires à la résolution de conflits (5H)** 2.1 Apprenez à gérer vos émotions 2.2 Développez empathie et assertivité 2.3 Utilisez l'écoute active et la communication positive 2.4 Évaluez votre maîtrise des compétences nécessaires à la gestion des conflits **3. Traitez le conflit et gérez l'après-conflit (4H)** 3.1 Établissez la carte du conflit 3.2 Conduisez l'entretien de résolution du conflit : le DESC 3.3 Évitez les obstacles majeurs 3.4 Créez les conditions favorisant la coopération durable 3.5 Gérez le conflit et l'après-conflit
DURÉE	14 heures sur 2 jours
DÉLAIS D'ACCÉS	*Accès à la formation sous 2 mois maximum* *http://cflformationchr.fr/*

Programme de Formation

Mise à jour : 30/10/2026

PROFIL DES INTERVENANTS	Les formateurs et intervenants sont diplômés de la formation professionnelle. Les formateurs et intervenants ont une expérience professionnelle de formateur. Les formateurs et intervenants ont une expérience dans le secteur d'activité dont dépend la formation.
MODALITÉS D'ÉVALUATION	Exercices en groupe de validation en continu et des appréciations tout au long de la formation. Evaluation finale : questionnaire pour évaluer le niveau (acquis, en cours d'acquisition, non acquis) des connaissances acquises.
NOMBRE DE PARTICIPANTS	Nombre de participants minimum : 1 par session Nombre de participants maximum : 10 par session
DATE	*Sur demande via le site internet* *http://cflformationchr.fr/*
LIEU	*Sur demande via le site internet* *http://cflformationchr.fr/*
MÉTHODES MOBILISÉES	Le formateur anime à l'aide d'un vidéoprojecteur. Le formateur mène la formation avec les stagiaires en les faisant participer, en s'appuyant sur leur expérience personnelle, animation interactive.
TARIFS	400 € Le montant de la formation est disponible également sur le site internet *http://cflformationchr.fr/*
FORMALISATION À L'ISSUE DE LA FORMATION	Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur. Un support de cours sera remis à chaque participant.
ACCÉSSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES	*Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap en fonction des sites. Contactez nous pour plus d'information.*
CONTACT	*Florent LEFEBVRE* *06 03 97 90 34* *cflformationchr@gmail.com* *www.cflformationchr.fr*