



GESTION DES CONFLITS

Date de mise à jour : 03/03/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser sa communication pour s'affirmer en toutes circonstances et face à tout interlocuteur
- Appliquer des techniques pour régler une situation conflictuelle
- Acquérir le comportement qui convient à chaque situation

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Les effectifs pour cette formation ne sont pas suffisants pour produire des statistiques.

Public

Salariés d'entreprise

Pré-requis

Aucun pré-requis

Modalités d'inscription

Inscription et signature de la convention de formation.
Evaluation préformatrice avant l'action de formation.

Délais d'accès

Entrées / sorties permanentes. Transmission de la convention 15 jours avant le début de la formation.

Handicap

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap (moyens de compensation à étudier avec le référent handicap).

Tarifs

840€ HT (+ 420€ pour l'évaluation pré-formatrice)

Durée

3 jours (Evaluation pré-formatrice comprise)

Lieu(x) de formation

- Le Havre
- Évreux

CENTRES DE FORMATION UIMM EURE SEINE ESTUAIRE

ÉVREUX
du BAC PRO à la Licence Pro
422, rue Henri Becquerel
Parc d'activités de la forêt
27000 Evreux
02 78 79 00 19

LE HAVRE
du CAP à la Licence Pro
115, rue Desramé
76620 Le Havre
02 35 54 69 50

PORT-JÉRÔME-SUR-SEINE
du CAP au BAC PRO
18, avenue du Bois
76330 Port-Jérôme-sur-Seine
02 35 38 38 22

VERNON
Titres ingénieurs
1, avenue Hubert Curien
Campus de l'Espace
27200 Vernon
02 78 79 00 19

CONTENU DE LA FORMATION

Maîtriser les fondamentaux de communication, indispensables pour gérer les conflits

- Différencier l'agir du réagir
- S'affirmer face à différents interlocuteurs
- Faire preuve de fermeté
- Mettre en œuvre les techniques pour pratiquer l'écoute active
- S'entraîner à faire preuve d'empathie
- Poser les bonnes questions au bon moment
- Reformuler pertinemment en fonction de la situation
- Dire ce qui ne va pas

Appliquer des techniques pour régler une situation conflictuelle

- Les techniques pour préserver un bon relationnel
- Réussir à apaiser les tensions
- Recadrer les comportements d'obstruction

Méthodes pédagogiques

Formation en présentiel avec alternance d'apports théoriques et de mises en situation pratiques pour ancrer les apprentissages et/ou en distanciel pour certains modules (elearning).

Moyens pédagogiques

Pédagogie active et participative : travaux en sous-groupes autour d'études de cas ou de situations, jeux de rôles. Remise de supports pédagogiques.

Équipe pédagogique

Formateur(rice)s expert(e)s titulaires au minimum d'un BAC+2/+4 et/ou d'une expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans le domaine, professionnel(le)s du métier, psychologues du travail.

Modalités d'évaluation et d'examen

Attestation d'acquisition des capacités professionnelles

CENTRES DE FORMATION UIMM EURE SEINE ESTUAIRE

ÉVREUX
du BAC PRO à la Licence Pro
422, rue Henri Becquerel
Parc d'activités de la forêt
27000 Evreux
02 78 79 00 19

LE HAVRE
du CAP à la Licence Pro
115, rue Desramé
76620 Le Havre
02 35 54 69 50

PORT-JÉRÔME-SUR-SEINE
du CAP au BAC PRO
18, avenue du Bois
76330 Port-Jérôme-sur-Seine
02 35 38 38 22

VERNON
Titres ingénieurs
1, avenue Hubert Curien
Campus de l'Espace
27200 Vernon
02 78 79 00 19