

GESTION DES CONFLITS

Date de mise à jour : 03/03/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maitriser 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 préformative 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-formative)

Durée

3 jours (Evaluation pré-formative comprise)

Lieu(x) de formation

- Le Havre
- Évreux

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