



# Prévenir et gérer les conflits

---

## Objectifs de formation

- Définir le conflit.
- Intégrer les comportements et outils qui préviennent le conflit.
- S'approprier les principales techniques de résolution d'un conflit.

## Objectifs pédagogiques

- Appliquer les techniques de communication verbale, non verbale et para-verbale

- Pratiquer l'écoute active et traiter avec bienveillance et respect les questions et remarques de son/ses interlocuteur(s)
- Communiquer de manière assertive pour affirmer sa confiance en soi
- Repérer les comportements humains en situation de conflit afin d'adapter au mieux sa communication et son attitude

**Durée :** 02 jours -14 heures

**Présentiel :** Présentiel ou Classe virtuelle

**Tarifs :**

1180 € (tarif incluant un module e-learning « Gérer un conflit » Nathan / Daesign)

**Dates :**

Les 09, 10 Mars 2026

Les 01, 02 Juin 2026

Les 14, 15 Septembre 2026

Les 16, 17 Novembre 2026

## Prérequis

- Aucun

## Public

- Tout public

## Programme

## **DEFINIR LA NOTION DE CONFLIT**

- Intégrer la définition du conflit
- Identifier les principales causes qui déclenchent le conflit
- Comprendre les étapes de développement d'un conflit
- Mesurer les conséquences possibles d'un conflit

## **PREVENIR LES CONFLITS**

- Comprendre la notion de divergence et ses origines
- Mettre en œuvre des méthodes de communication appropriées pour gérer les divergences

## **LES TENSIONS**

- Prendre conscience des tensions qui résultent des divergences
- Identifier les méthodes pour diagnostiquer les tensions
- S'approprier les leviers pour gérer les tensions
- Identifier les comportements qui résultent de tensions
- Mettre en œuvre les méthodes pour éviter le blocage

## **RESOUDRE UN CONFLIT OUVERT**

- S'approprier les différentes stratégies à adopter dans le cas d'un conflit ouvert
- Identifier la stratégie pertinente pour résoudre un conflit
- Développer des stratégies collaboratives
- La communication non violente
- Les clefs de la négociation

---

## **Modalités pédagogiques**

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Exercices d'applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
- Travail en sous-groupe
- Document de synthèse remis à l'issue de la formation

- Matériel : aucun
- 

## Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
  - Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
  - En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.
- 

## Financement

- OPCO sous conditions
  - Entreprise
  - Individuel
- 

## Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l'entreprise
  - Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
  - Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30
- 

## Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
- Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour

maintenir l'attention et l'intérêt.

- Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
  - Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.
-