

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

Mise à jour le : 9 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

1195 € (tarif incluant un module e-learning « Gérer un conflit » Nathan / Daesign)

Dates :

Les 14, 15 Septembre 2026

Les 16, 17 Novembre 2026

Les 08, 09 Février 2027

Les 26, 27 Avril 2027

Les 08, 09 Juillet 2027

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

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), pour tout autre handicap, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation. Les services proposés sont accessibles à tous sous couvert :

- que l’information soit transmise suffisamment en amont aux équipes afin de permettre la mise en place des moyens de compensation
- que les moyens de compensation n’appartenant pas au centre puissent effectivement être mis en place (interface de communication…)
- que la formation envisagée soit compatible avec le handicap.

Référent handicap et personnel sensibilisé

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.