

Gestion de Conflits

Programme détaillé · Formation intra-entreprise

DURÉE
2 jours

EFFECTIF
9 max

MODALITÉ
Intra-entreprise

■ Objectifs pédagogiques

- Comprendre les spécificités de la communication interpersonnelle.
- Comprendre les origines des conflits et explorer des pistes de résolution.

■ Compétences visées

- ✓ Développer les compétences clés de la communication interpersonnelle.
- ✓ Identifier le processus de conflit.
- ✓ Mettre en œuvre les outils de résolution pour gérer au mieux et au plus tôt les conflits naissants.

■ Programme détaillé

- **Les bases de la communication**
 - › Comprendre les différences de perception de la « réalité »
 - › Savoir écouter son interlocuteur de manière active
 - › Les principaux freins à la communication
- **Les origines du conflit**
 - › Qu'est-ce qu'un conflit ?
 - › Pistes pour déterminer son origine
- **Gérer un conflit en tant qu'acteur**
 - › Gérer son état interne
 - › Identifier la signification des émotions ressenties
 - › Prendre du recul par rapport à son mode de fonctionnement
 - › Mettre en place la bonne stratégie pour gérer le conflit
- **Gérer un conflit en tant que médiateur**
 - › Pré-requis pour démarrer une médiation
 - › Les 3 règles pour une médiation efficace

Gestion de Conflits

Programme détaillé · Formation intra-entreprise

DURÉE
2 jours

EFFECTIF
9 max

MODALITÉ
Intra-entreprise

Modalités pratiques

Prérequis	Aucun
Évaluation	QCM en fin de formation
Délais d'accès	3 semaines à 1 mois après acceptation du devis
Effectif maximum	9 participants
Tarif	1 600 € HT / jour + frais de déplacement sur justificatifs
Accessibilité PSH	Les situations de handicap sont abordées dès les premiers contacts client

Satisfaction stagiaires

Étude réalisée en 2025 sur les 15 dernières sessions (~90 personnes).

96% très satisfaits

“ Ce qu'en disent les stagiaires

- « Qualité des supports, bon équilibre entre théorie et pratique »
- « Le formateur a pris le temps de creuser la problématique de chacun, c'est très appréciable »
- « Approche en adéquation avec notre métier »
- « Outils et techniques directement applicables »