

## PROGRAMME DE FORMATION

# “GESTION DES CONFLITS”

### Objectifs de la formation :

- Comprendre les mécanismes du conflit – Identifier les causes et dynamiques des tensions professionnelles.
- Déetecter les signes avant-coureurs – Reconnaître les situations à risque et anticiper les conflits.
- Prévenir les conflits par la communication – Adapter son discours et utiliser des techniques adaptées.

### PUBLIC CONCERNÉ :

Tout public salarié

### PRÉ-REQUIS :

AUCUN

### POSITIONNEMENT :

Echanges par mails, téléphone ou rencontre physique.

### MODALITÉS D'ORGANISATION :

Durée : 14 h en distanciel.

Horaires : 9 h 00 – 12 h 30 / 13 h 30 – 17 h 00.

Dates de la formation : à définir ensemble.

### COÛT DE LA FORMATION :

**1200,00 € / personne ou  
2 800,00 € groupe 12 pers max**

**Financement OPCO possible.**

### Trouvez le vôtre !

\*Organisme non soumis à la TVA, Art. 261.4.4 a du Code général des impôts

### Contenu :

#### 1. Comprendre les mécanismes du conflit - 4 H

- Identifier les causes principales des conflits en milieu professionnel (mauvaises communications, différences de valeurs, intérêts divergents).
- Analyser les dynamiques relationnelles : conflit latent vs conflit ouvert.
- Comprendre les impacts des conflits sur l'équipe et l'organisation.

#### 2. Reconnaître les signes avant-coureurs d'un conflit - 4 H

- Apprendre à repérer les signaux faibles : tensions, non-dits, changements de comportement.
- Observer les comportements et interactions à risque (baisse de motivation, manque de communication, ressentiments).
- Comprendre les phases d'escalade d'un conflit et comment les éviter.

#### 3. Adapter sa communication pour prévenir les conflits - 4 H

- Techniques de communication non violente pour apaiser les tensions.
- Utiliser l'écoute active et l'empathie pour désamorcer les conflits.
- S'exprimer de manière assertive pour exprimer ses besoins sans provoquer de résistance.

#### 4. Mettre en place des stratégies de prévention des conflits - 2 H

- Développer une culture de prévention des conflits au sein de l'équipe.
- Créer des espaces de dialogue ouverts pour aborder les tensions avant qu'elles n'éclatent.
- Établir des règles de communication claires et respectueuses.

### Modalités pédagogiques :

- Distanciel synchrone
- Méthode interrogative afin que les participants soient acteurs de leur formation et assimilent en mettant en pratique de suite les enseignements.

### Modalités d'assistance technique :

- Possibilité nous joindre par téléphone ou mail.

### Modalités de positionnement :

- Positionnement en 2 étapes :
- Contact avec les entreprises pour connaître le besoin des inscrits, leur poste, niveau de compétences. Tour de table en arrivant en formation.

### Modalités d'évaluation :

- Évaluation des acquis via un questionnaire en amont de la formation (*via Digiforma*) dès l'inscription.
- Évaluation des acquis aussi lors de la définition des objectifs au démarrage de la formation.
- Évaluation finale via un questionnaire après chaque séquence et en fin de formation (*via Digiforma*)

### Moyens techniques :

- Vidéos explicatives, Exercices de mise en pratique.
- Plateforme Digiforma pour voir et revoir les supports de formation.