

FORMATION
« GESTION ET PREVENTION DS CONFLITS »

DUREE
7 HEURES

FORMATION
PRESENTIEL

PRIX
600 € HT/participant

PREREQUIS
- Aucun prérequis

PUBLICS :

- Toute personne souhaitant apprendre à gérer des conflits interpersonnels
- Cadres, managers, dirigeants souhaitant prévenir et anticiper la résolution de conflit

SATISFACTION :

Taux de satisfaction année 2025 : **94%**
(Mesuré auprès de 210 participants sur 58 sessions – Taux de retour : 42%)

OBJECTIFS :

A l'issue de la formation, les participants pourront mieux appréhender la gestion des conflits. Ils seront en mesure de :

- ✓ Diagnostiquer et analyser les différents types de conflits
- ✓ Adopter la bonne posture
- ✓ Mettre en place des stratégies gagnantes pour la résolution de conflits



FORMATEURS ET INTERVENANTS :

Consultant/formateur spécialisé en communication et en accompagnement de salariés et dirigeants d'entreprises.

DUREE DE LA FORMATION :

Parcours de 7 heures : l'intégralité des heures sont effectuées en présentiel comprenant 45 minutes de cas pratiques, mises en situations et autres exercices.

MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Espace dédiée à l'accueil et l'animation de la formation
- Document et supports de formation projetés ou partagés
- Questionnaire de validation des acquis personnalisés
- Cas pratiques et mises en situations (avec corrections)
- Remise de supports pédagogiques pendant la formation

MODALITES D'ACCES ET D'INSCRIPTION :

Les dates des sessions sont disponibles sur demande auprès de notre équipe.

Pour toute inscription ou renseignement, nos équipes sont joignable par mail à contact@formation-formu.fr ou par téléphone au 04 73 28 87 78.

Certaines sessions sont programmées à l'avance selon un planning établi, cependant nous pouvons en organiser à la demande en fonction des conditions et de chaque situation. Après avoir pris contact avec notre équipe, les délais d'accès à la formation sont rapides. Prévoir un délai d'organisation et de mise en place de 30 jours maximum. L'effectif par session est de 4 à 10 participants.

FORM'U est un organisme de formation agréé, déclaré à la DREETS, Datadocké et certifié processus QUALIOPI pour ses actions de formation. Quelle que soit votre situation professionnelle, une prise en charge par un OPCO (ou autre) est possible. Renseignez-vous. Si vous êtes en situation de handicap, vous pouvez prendre contact avec notre référent : Guillaume MARCINIAK, joignable au 04 73 28 87 78.

EVALUATION :

Un questionnaire de positionnement est soumis à chaque participant avant l'entrée en session de formation. Au cours de la formation, une feuille de présence est signée à la demi-journée et par participant.

La formation est sanctionnée par une évaluation finale (notée de 1 à 10) et par une auto-évaluation permettant de valider les acquis en fin de formation.



PROGRAMME :

Présentation générale du conflit (2 heures)

- Définition du conflit
- Le processus qui se cache derrière le conflit
- Qu'est-ce que la dynamique conflictuelle
- Les différents degrés d'escalade
- Les signes avant-coureurs

Les causes liées à un début de conflits (1 heure et 30 minutes)

- Les pièges personnels
- Les erreurs d'interprétation
- Les biais cognitifs
- La déformation
- La généralisation
- Les pièges personnels
- Les comportements parasites

Les enjeux et conséquences (1 heure)

- Les enjeux cachés à travers un conflit
- Les jeux conflictuels
- Le triangle de Karpman
- La modification en triangle vertueux

Les différents profils et la résolution (2 heures et 30 minutes)

- Les différentes tendances
- Les styles de gestion de conflits
- Les différentes attitudes à adopter
- Les techniques de résolution de conflits
- La communication non violente CNV
- La négociation

(Les points présentés ci-dessus sont communiqués à titre informatif et seront susceptibles de légèrement varier selon les attentes des participants).