

# GESTION DES CONFLITS

PROGRAMME DE FORMATION · APPUIS 2 · Organisme de formation certifié Qualiopi

## DURÉE

14 h — 2 jours

## PUBLIC

Professionnel gérant des désaccords

## FORMAT

Présentiel · inter / intra

## DÉLAI D'ACCÈS

≥ 15 j après contractualisation

## TARIF

Nous consulter

## POURQUOI SUIVRE CETTE FORMATION ?

Les désaccords font partie de toute vie d'équipe ; mal gérés, ils dégradent durablement le climat de travail. Cette formation permet d'adopter une posture constructive face aux tensions et de transformer les situations conflictuelles en occasions de dialogue et de coopération.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les mécanismes et types de conflits
- Adopter une posture constructive face au conflit
- Utiliser des outils de médiation et de résolution
- Prévenir l'escalade et restaurer la relation
- Développer une culture du dialogue

## COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Analyser la dynamique d'un conflit
- Conduire une médiation simple
- Désamorcer une situation à risque
- Restaurer une relation de travail

## PROGRAMME DÉTAILLÉ

### Module 1 — Comprendre les conflits

Causes, dynamiques et typologies.

### Module 2 — Communication Non Violente

Principes et mise en pratique de la CNV.

### Module 3 — Médiation & négociation

Techniques de résolution des désaccords.

### Module 4 — Désamorçage

Gérer les situations à risque et l'escalade.

### Module 5 — Accords durables

Restaurer la confiance dans la durée.

## RÉSULTATS ATTENDUS

- Des tensions désamorçées plus tôt
- Des relations de travail restaurées
- Une coopération renforcée

## SITUATIONS PROFESSIONNELLES CONCERNÉES

- Désaccords entre collègues
- Tensions avec usagers ou familles
- Conflits d'équipe au quotidien

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active, démonstrative et participative.

Apports, études de cas, mises en situation et jeux de rôle.

Échanges de pratiques entre pairs.

Supports remis ; salle équipée d'un vidéoprojecteur.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaire de positionnement à l'entrée.

Évaluation des acquis en cours de formation.

Questionnaire de satisfaction « à chaud ».

Bilan transmis au commanditaire.

## PRÉREQUIS & CADRE

Prérequis : aucun.

Sanction : attestation de fin de formation.

Effectif : 4 à 12 participants.

Intervenant : formateur expérimenté.

## ACCESSIBILITÉ

Centre habilité PMR.

Référent handicap : 06 50 88 93 33.

Adaptation possible en INTRA.

## FINANCEMENT

OPCO, employeur, financement individuel.

Aide au montage du dossier.

## CONTACT

APPUIS 2 — 24 rue de la Plaine,  
68120 PFASTATT

contact@appuis2.fr · 06 50 88 93 33