

GESTION DE CONFLITS

PROGRAMME DE FORMATION

CONTACT DE L'ORGANISME

qonto@formacut.fr

DATES OU PERIODE

A Définir

DURÉE

2 jours / 14h

LIEU DE FORMATION

A Définir

TARIFS

400 euros

PRESENTATION DE LA FORMATION

Notre formation en gestion de conflits vous permet d'acquérir les compétences essentielles pour anticiper, gérer et résoudre les tensions au sein d'une équipe ou avec la clientèle. Grâce à des techniques efficaces et des mises en situation, vous développerez une communication constructive et des stratégies adaptées pour transformer les conflits en opportunités de collaboration.

PUBLIC VISÉ

Cette formation s'adresse aux managers, entrepreneurs, salariés et professionnels en contact avec le public souhaitant acquérir des techniques efficaces pour prévenir, gérer et résoudre les conflits dans leur environnement professionnel.

PRÉREQUIS

Cette formation est accessible à tous et ne nécessite aucun prérequis. Elle s'adresse à toute personne souhaitant développer ses compétences en gestion des conflits et en communication interpersonnelle.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÉS :

Pour s'inscrire à notre formation, veuillez nous contacter par mail ou téléphone. Inscription à réaliser au plus tard 14 jours avant le démarrage de la formation.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes : Comprendre la nature, les types et les origines des conflits.

- 1 Comprendre la nature, les types et les origines des conflits.



Page 1

FORMACUT - Siège : Sassenage - Siret : 9408711300024 - APE : 85.59A

Mail : qonto@formacut.fr - Tél. : 07 67 79 02 80 - Organisme de formation professionnelle continue
NDA enregistré sous le numéro : « 84381009638 ». Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Document actualisé le : 03/08/2025

- 2 Identifier et analyser les causes profondes des conflits.
- 3 Maîtriser les techniques de communication pour désamorcer les tensions et favoriser le dialogue.
- 4 Acquérir des compétences en gestion des émotions, essentielles lors des situations conflictuelles.
- 5 Adapter des stratégies de résolution et de prévention des conflits pour des résultats durables.

CONTENU

- Comprendre le Conflit.
- Techniques de Communication.
- Stratégies de Résolution de Conflits.
- Prévention des Conflits.

MODALITÉS D'ÉVALUATION D'ATTEINTE DES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Évaluations diagnostiques : Questionnaire ou échanges en début de formation pour identifier le niveau et les attentes des participants.
- Mises en situation et études de cas : Analyse et résolution de conflits simulés pour appliquer les techniques apprises.
- Exercices pratiques et jeux de rôle : Pour tester les compétences en communication et en gestion des tensions en temps réel.
- Auto-évaluation et réflexion individuelle : Chaque participant évalue ses progrès et identifie ses axes d'amélioration.
- Questionnaire d'évaluation finale : Test de validation des acquis à l'issue de la formation.
- Remise d'une attestation de formation : Pour attester de la participation et des compétences développées.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT DES FORMATIONS

Modalités pédagogiques :

- Supports pédagogiques : Documents de formation, fiches pratiques, présentation Powerpoint et études de cas.
- Méthodes interactives : Jeux de rôle, mises en situation, travail en groupe et études de cas concrets.
- Encadrement par un formateur : Accompagnement personnalisé, échanges et feedback tout au long de la formation.
- Salle équipée : Tableau interactif, matériel audiovisuel et espace adapté aux exercices pratiques.
- Suivi post-formation : Accès aux supports de formation et possibilité d'un accompagnement individuel sur demande.

Éléments matériels :

- Mise à disposition de tout le matériel informatique et pédagogique nécessaire.
- Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par mail à la fin de la formation.

Référent pédagogique et formateur :

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.

MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRECIATION DES RÉSULTATS

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée.
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.



INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Nos formations sont accessibles pour les personnes en situation de handicap. Nous vous proposerons des solutions d'adaptations (exemple : supports de formations, rythme de la formation, soutien pédagogique, etc.) et d'aménagements en fonction de vos besoins.
- Pour toute réclamation, aléas ou difficultés rencontrés pendant la formation, veuillez prendre contact avec notre organisme par téléphone ou par e-mail. Nous mettrons tout en œuvre pour trouver une solution adaptée.

INDICATEURS DE RESULTATS

Taux de satisfaction des stagiaires	Nombres de stagiaires formés	Taux de recommandation
100%	1	100%

