MANAGEMENT

Gestion des situations conflictuelles

FORMATION À DISTANCE

Objectifs de la formation

- Comprendre les différentes sources de conflit et savoir les éviter
- Apprendre à désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits dans son équipe
- Maîtriser sa communication en situation difficile
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit

Programme

Comprendre et prévenir les conflits (7h)

- Définition du conflit
- Identifier les sources de conflit et les prévenir
- Les signaux avant-coureurs : repérer les tensions
- Les facteurs de déclenchement et d'aggravation
- Posture managériale et prévention
- Clarifier les rôles, les règles et les objectifs dans l'équipe
- Installer un climat de confiance et favoriser la coopération
- Identifier sa sphère d'influence

Communiquer et intervenir en situation difficile (7h)

- Les clés de la communication non violente (CNV)
- Résolution constructive des conflits
- Les étapes de la résolution d'un conflit : outils et méthodes
- Adapter son rôle : facilitateur, médiateur, décideur
- Evaluations

Méthodes et moyens pédagogiques

Méthode participative et expérientielle, apports théoriques et notions clés, retour d'expérience et analyse.

Modalités d'évaluation

- Questionnaires de fin de formation
- Délivrance d'un portefeuille de compétences

Public

Manager, responsable d'équipe, chef de projet.

Prérequis

Parler, lire et écrire le français.

Durée, dates et modalités de la formation

Durée : 4 séances de 3h synchrones (12 heures) et 3 séances asynchrones (2 heures) réparties sur 2 semaines.

Dates : plusieurs sessions de 4 demi-journées :

- Du 1er au 14 février 2027 (matin)
- Du 24 mai au 3 juin 2027 (après-midi)

- *Dates prévisionnelles sous réserve de modifications*

Modalités d'assistance technique : Précisées dans le livret stagiaire fourni au démarrage de la formation.

Modalités pédagogiques : Formation à distance de chez vous, qui se déroule via internet et notre plateforme de formation à distance ELERNI® – cours à distance en web conférence, tutorats personnalisés à distance, ressources pédagogiques, outils de communication à distance.

Formateurs

Nos formateurs ont une expérience significative dans leur domaine d'activité. Ils sauront répondre à vos besoins.

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les éventuels aménagements à mettre en œuvre seront identifiés par notre référent handicap au cours d'un entretien.

Modalités d'inscription et de financement

- Admission après test et entretien
- Financement : sur devis
  - OPCO, Fonds de formation
  - Contrat de sécurisation professionnelle
  - Fonds propres
  - France Travail
  - ….

  Nous contacter

81%

Taux de satisfaction sur l'atteinte des objectifs de la formation en 2026

88%

Taux de possibilité d'application des connaissances acquises sur cette formation, des stagiaires en 2026

Contacts

Pôle Formation BGE Sud-Ouest
05 61 61 45 10
formationbgeso@creer.fr

Formation référencée par AKTO dans le cadre de son appel d'offres.
Inscription possible sur espaceformation.akto.fr pour les adhérents.

Date de mise à jour : novembre 2026

N° activité formation professionnelle : FP 73 31 00267 31 - N° SIREN : 315 963 108 - NAF 8559