

Gestion des situations conflictuelles



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



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



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.



FORMATION
À DISTANCE



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 14 au 24 septembre (après-midi)
 • Du 10 au 20 novembre (matin)

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.

3,6/4

Note moyenne à la question posée sur l'atteinte des objectifs, au terme des formations non certifiantes, chez BGE Sud-Ouest, au premier semestre 2026.