

Gestion des conflits

Apprenez à comprendre, gérer et prévenir les conflits au travail grâce à des outils de communication efficaces et une approche constructive des désaccords.

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des apprenants

- Tout salarié, encadrant ou manager souhaitant améliorer sa communication et sa capacité à gérer les situations conflictuelles.

Prérequis

- Maîtrise du français : lu, écrit, parlé

Accessibilité et délais d'accès

EUREKA met en place des actions de formation directement au sein des entreprises.

De fait, si des personnes en situation de handicap souhaitent bénéficier de ces actions d'enseignement, l'employeur est tenu d'organiser l'accès à une salle adaptée pour la participation de la personne à la session de formation et de mettre à disposition les équipements nécessaires au déroulement de cette formation.

Dans le cas d'une sollicitation directe par une personne en situation de handicap, il est possible de nous contacter pour que nous étudions les possibilités d'adaptations ou que nous orientions la personne vers un réseau de référent qui pourra prendre en charge cette demande.

Le nombre de participant à cette formation est compris entre 2 et 12 stagiaires.

Le délai d'accès pour cette formation est de 2 semaines

Qualité et indicateurs de résultats

Non évalué

Objectifs pédagogiques

- Identifier les causes et les mécanismes des conflits au travail.
- Comprendre ses propres réactions et celles des autres face à une situation conflictuelle.
- Acquérir des outils de communication assertive pour désamorcer les tensions.
- Gérer efficacement les désaccords et prévenir l'escalade des conflits.

Contenu de la formation

- Jour 1 – Comprendre le conflit et ses mécanismes
 - Définir le conflit : nature, typologies et enjeux.
 - Les causes fréquentes de conflits dans le milieu professionnel.
 - Identifier son profil face au conflit (test d'auto-diagnostic).
 - Les émotions dans le conflit : reconnaître et gérer ses propres réactions.
 - Les styles de gestion du conflit (fuite, confrontation, compromis, coopération).
 - Exercices pratiques : analyse de cas concrets.
- Jour 2 – Gérer et prévenir les conflits
 - Les principes de la communication assertive et bienveillante.
 - Techniques d'écoute active et de reformulation.
 - Jeux de rôle : mener un entretien de résolution de conflit.
 - Gérer les situations tendues en équipe.
 - Prévenir les conflits : instaurer un climat de confiance et de collaboration.

EUREKA

135 impasse du Chasselas

83210 La Farlède

Email : formation@eureka-competences.fr

Tel : +33955779086



- Élaboration d'un plan d'action personnel.

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

Nos formateurs ont une solide expérience professionnelle dans le domaine enseigné, de l'encadrement de groupe et de la formation professionnelle. Titulaires des diplômes/titres/certificats requis.

Au-delà de l'expérience et des compétences requises, nos formateurs sont régulièrement formés.

Moyens pédagogiques et techniques

- Supports de formation fournis aux stagiaires (présentations, fiches techniques, documents de synthèse)
- Matériel pédagogique adapté vidéoprojecteur, paperboard, tableau blanc, ordinateurs ou tablettes si nécessaire
- Outils interactifs, études de cas, mises en situation, quiz, jeux pédagogiques, plateformes numériques

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles d'émargement signées par demi-journée par les stagiaires et le formateur
- Suivi pédagogique assuré tout au long de la formation par l'équipe de formateurs (présence, participation, progression)
- Évaluation des acquis via des questionnaires, des études de cas, des mises en situation ou des exercices pratiques adaptés aux objectifs de la formation
- Remise d'une attestation de fin de formation mentionnant la nature, la durée et les résultats obtenus (le cas échéant)
- Questionnaire de satisfaction à chaud rempli par les stagiaires pour évaluer la qualité de la formation et l'atteinte des objectifs
- Évaluation à froid pour mesurer la mise en application sur le terrain et l'impact professionnel

Prix : Tarif sur devis selon durée et catégorie(s) choisie(s) disponible(s) sur simple demande

À : formation@eureka-competences.fr ou au 09 55 77 90 86

Dernière mise à jour : 24/10/2025