



## Mieux Gérer

# LES CONFLITS

### Objectifs de la formation

- Comprendre les mécanismes du conflit et les différents types de conflits.
- Acquérir des techniques de communication adaptées à la gestion des conflits.
- Développer des compétences en médiation et résolution de problèmes.
- Apprendre à gérer les émotions et à désamorcer les tensions.
- Élaborer des stratégies préventives pour éviter l'escalade des conflits.

### Méthodes pédagogiques mobilisées

- Ateliers pratiques et jeux de rôle pour simuler des situations conflictuelles.
- Études de cas réels pour analyser des conflits et proposer des solutions.
- Discussions de groupe pour partager des expériences et des bonnes pratiques.
- Apports théoriques via des supports visuels et des documents pédagogiques.

### Modalité d'évaluation

Un suivi sera réalisé à travers des évaluations à chaud (immédiate après la formation) et à froid (3 mois après) pour mesurer l'application des compétences acquises dans le milieu professionnel.

### Formation "distanciel/présentiel"

La formation sera proposée en présentiel, avec la possibilité de sessions distancielles sur demande, sous réserve d'un nombre suffisant de participants.

### TARIF (indicatif)

**490 €**

Le coût de la formation est de 490 € par participant, incluant les supports de formation.

### FINANCEMENT

Des dispositifs de financement peuvent être mobilisés en fonction de votre statut. Nous vous invitons à nous contacter pour étudier les possibilités adaptées à votre profil.

### INDICATEURS DE RÉSULTATS (Objectif)

**80 %**

- Taux de satisfaction des participants (objectif : 80% de satisfaction).
- Évaluation des compétences acquises via un questionnaire pré et post-formation.

### Présentation et débouchés

La formation a pour but de fournir aux participants les outils et compétences nécessaires pour identifier, comprendre et résoudre les conflits dans différents contextes (professionnels, personnels, etc.). Elle s'adresse aux professionnels de tous secteurs souhaitant améliorer leur communication et leur capacité à gérer les tensions. Les débouchés incluent des rôles tels que médiateur, responsable RH, manager, ou toute fonction nécessitant une gestion des relations humaines.

### Durée

**14 H**

La formation se déroule sur 2 jours.

### Programme

**6 étapes**

- **Introduction aux conflits** : définition, typologie, causes et conséquences.
- **Mécanismes de communication** : communication verbale et non verbale, techniques d'écoute active.
- **Gestion des émotions** : identification des émotions et techniques de gestion du stress.
- **Stratégies de résolution** : médiation et approches collaboratives ou compétitives.
- **Mise en pratique** : jeux de rôle et analyse de cas.
- **Plan d'action personnel** : identification des conflits potentiels et stratégies de prévention.



**FORMATION ACCESSIBLE  
AUX PERSONNES  
À MOBILITÉ RÉDUITE**

Pour nous faire parvenir d'éventuels besoins spécifiques, nous écrire à : [cfp02@cfp02.info](mailto:cfp02@cfp02.info)

### CERTIFICATION

Attestation de formation en Mieux Gérer les Conflits