Anticiper et gérer les conflits

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 2001389F — Mise à jour : 5 février 2026

Organisme responsable : **CCI Finistère - ELO les langues**

Présentation de la formation

Objectifs

Être capable d'identifier et d'anticiper les principales sources de conflit. Connaître et appliquer les techniques de prévention et de résolution des conflits.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes de formation et d'apparition d'un conflit.
- Être capable d'analyser ses propres comportements lors d'un conflit.
- Mettre en œuvre des outils de résolution de situations difficiles.
- Bâtir son plan de progrès personnel pour prévenir et régler les conflits.

Programme

Cerner les principales sources du conflit. Définir les différents types de conflit. Distinguer les conflits émotionnels des conflits organisationnels liés aux méthodes et objectifs. Se positionner, soit comme partie prenante avec une approche constructive, soit comme médiateur. Comprendre le phénomène de stress et gérer efficacement ses émotions. Gérer et désamorcer facilement l'agressivité. Développer une communication efficace par l'assertivité. Découvrir les différents niveaux de conversations : les faits, les sentiments, l'identité...

Comprendre les enjeux pervers de la communication et le triangle dramatique pour en sortir. Repérer et éviter les facteurs d'escalade : l'incompréhension, le retrait de l'écoute et de l'implication, les attaques, les menaces, les tentatives de manipulation, les généralisations abusives, la confusion entre le problème et la personne. Repérer les techniques déloyales et les désamorcer : le chantage, les mensonges, les pressions psychologiques, la guerre de positions, les propos toxiques, la mauvaise foi. Analyse de conflits réels. S'entraîner en mettant en pratique les techniques de résolution de conflits. Utiliser la grille d'analyse d'une situation de conflit et le guide d'entretien. Verbaliser et faire verbaliser les émotions.

Utiliser des outils de communication efficace : l'entretien non directif et le questionnement, la reformulation, le recadrage, les questions vérité, le verrouillage des points d'accord, le principe de cohérence... Élaborer un plan d'action pour prévenir et/ou résoudre des conflits durablement. Mis en pratique sur des cas concrets et réalistes rencontrés par des stagiaires. Élaborer son plan de progrès personnel. Bâtir un plan de progrès personnel de ses compétences en gestion de conflits. Bâtir un plan d'action concret pour résoudre un conflit actuel dans son entourage. Bâtir un plan d'action pour prévenir les conflits dans l'entreprise.

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	**Sans niveau spécifique**

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2203388S	Présentiel	Le Relecq-Kerhuon	23/11/2026	24/11/2026

Source : GREF Bretagne #2001389F