Gérer des conflits

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 23108825F — Mise à jour : 4 mars 2026

Organisme responsable : **Form-et-vous**

Présentation de la formation

Objectifs

- Comprendre la dynamique des conflits
- Savoir anticiper les conflits et identifier les méthodes de résolution
- Acquérir des méthodes pour sortir du conflit par le dialogue

Programme

Comprendre la dynamique des conflits

- Genèse d'un conflit Les statuts des personnes
- Types de conflits
- Atelier : se rappeler un conflit passé, du statut des acteurs, du déroulement et des conséquences

Enjeux de la gestion de conflits

- Pourquoi les conflits existent en milieu de travail et ce qui les provoque
- Coûts d'un conflit non géré
- Conséquences d'un conflit non réglé

Fondamentaux de la gestion de conflits

- Les cinq modes de résolution de conflits (Thomas Kilmann)
- Chaque personne privilégie une approche
- Les options de gestion de conflit disponibles
- Le choix du mode de résolution de conflit selon le contexte et les objectifs

La communication dans le contexte de la gestion de conflits

- Quand utiliser certains outils de communication
- L'écoute active comme puissant outil de gestion
- Les techniques de coaching
- Comment désamorcer les réactions émotives
- Comment aider les gens à résoudre eux-mêmes leurs problèmes
- Atelier : Gérer le conflit dont vous êtes témoin
- Atelier : Gérer le conflit en tant qu'acteur du conflit

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Sans niveau spécifique

Niveau de sortie

Sans niveau spécifique

Métiers associés

M1502 — Développement des ressources humaines

M1503 — Management des ressources humaines

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2227596S	Mixte	Guingamp	04/03/2026	31/03/2027

Source : GREF Bretagne #23108825F