Savoir anticiper et gérer les conflits

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Type de formation : Formation continue

Domaine : Management du SI

Filière : Relations humaines

Rubrique : Communication

Éligible au CPF : Non

Action collective : Non

PRÉSENTATION

Objectifs & compétences

- Identifier les origines d'un conflit
- Anticiper un conflit
- Utiliser les outils et techniques de gestion du conflit

Public visé

Tout public

Pré-requis

Aucune

PROGRAMME

Identifier les origines d'un conflit

- Identifier les caractéristiques d'un conflit
- Définir les différents types de conflits
- Détailler les diverses sources de conflits

Exercices : **partages d'expériences et échanges de pratiques.**
Anticiper le conflit

- Identifier les signaux annonciateurs de conflit (stress, panique, colère, agressivité)
- Repérer les sources d'incompréhension dans le langage non verbal
- Détecter en soi les comportements émotionnels face aux tensions d'un conflit
- Analyser les personnalités difficiles

Exercices : **s'entrainer à repérer les signaux annonciateurs de conflit et adopter la posture appropriée sur la base de cas/situations apportés par les stagiaires**

Désamorcer un conflit

- Déceler les attentes et besoins de ses collaborateurs
- Accueillir leurs demandes et revendications
- S'affirmer pour mieux désamorcer les conflits
- Comprendre, accepter ses émotions et savoir décrypter celles de ses interlocuteurs
- Arbitrer un conflit sans agressivité en développant son assertivité.
- Reconnaître les trois types d'attitudes conflictuelles : la victime, le persécuteur et le sauveur (triangle de Karpman)

Exercices : **s'entrainer à la communication avec assertivité pour désamorcer un conflit. Trouver des options pour sortir des jeux psychologiques. Débriefing collectif.**

La négociation : les clefs de la réussite pour résoudre un conflit

- Trouver un terrain d'entente entre deux parties en situation de conflit
- Pérenniser les bénéfices d'une gestion positive du conflit et d'un suivi après conflit

Code de formation : COM127

€ Tarifs

Prix public : 1370 €

Tarif & financement :
Nous vous accompagnons pour trouver la meilleure solution de financement parmi les suivantes :
Le plan de développement des compétences de votre entreprise : rapprochez-vous de votre service RH.
Le dispositif FNE-Formation.
L'OPCO (opérateurs de compétences) de votre entreprise.
France Travail: sous réserve de l'acceptation de votre dossier par votre conseiller Pôle Emploi.
CPF -MonCompteFormation
Contactez nous pour plus d'information : contact@aston-institut.com

Lieux & Horaires

Campus : Ensemble des sites

Durée : 14 heures

Délai d'accès : Jusqu'a 8 jours avant le début de la formation, sous condition d'un dossier d'insciption complet

Distanciel possible : Oui

Prochaines sessions

Cliquez sur la date choisie pour vous inscrire :

- 16 / 06 / 2025
  : Ensemble des sites
  ✓ : Distanciel possible
  : 14 heures
  : 2 jours
- 29 / 09 / 2025
  : Ensemble des sites
  ✓ : Distanciel possible
  : 14 heures
  : 2 jours
- 27 / 11 / 2025
  : Ensemble des sites
  ✓ : Distanciel possible
  : 14 heures
  : 2 jours

Informations non contractuelles - PDF généré le 7/11/2026

Exercices : **résoudre un conflit lors d'un entretien d'évaluation ou une mission de délégation. Débriefing collectif.**

MODALITÉS

Modalités

Modalités : en présentiel, distanciel ou mixte . Toutes les formations sont en présentiel par défaut mais les salles sont équipées pour faire de l'hybride. – Horaires de 9H à 12H30 et de 14H à 17H30 soit 7H – Intra et Inter entreprise.
Pédagogie : essentiellement participative et ludique, centrée sur l'expérience, l'immersion et la mise en pratique. Alternance d'apports théoriques et d'outils pratiques.
Ressources techniques et pédagogiques : Support de formation au format PDF ou PPT Ordinateur, vidéoprojecteur, Tableau blanc, Visioconférence : Cisco Webex / Teams / Zoom.
Pendant la formation : mises en situation, autodiagnostics, travail individuel ou en sous-groupe sur des cas réels.

Méthode

Fin de formation : entretien individuel.
Satisfaction des participants : questionnaire de satisfaction réalisé en fin de formation.
Assiduité : certificat de réalisation.
Validations des acquis : grille d'evalution des acquis établie par le formateur en fin de formation.

Informations non contractuelles - PDF généré le 7/11/2026