

PUBLIC

Personnes souhaitant prévenir et gérer les conflits et les tensions dans le travail

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
 - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service
 - ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise

Code
41581

Durée
2 jours / 14 heures

Tarif Inter*
1 528 € HT

*Repas inclus (en présentiel)

Objectifs pédagogiques

- Analyser le conflit
- Développer la coopération
- Gérer les comportements
- Utiliser le champ des émotions
- Résoudre le conflit

Programme de la formation

Engagement

Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant pour compléter votre questionnaire préparatoire et démarrer votre parcours : quiz le "saviez-vous ?", vidéo, auto-positionnement. Votre formateur reçoit vos objectifs de progrès.

Analyser le conflit

Définir le conflit

- Les caractéristiques d'un conflit
- Les différents types de conflit
- Autodiagnostic : mon profil dans le conflit

Détecter les causes du conflit

- Les étapes du conflit
- Les sources d'incompréhension
- Vidéo : décryptage d'un conflit

Evaluation : analyse de votre cas de conflit

Développer la coopération

Identifier ses freins rationnels et émotionnels

- La relation interpersonnelle
- Les freins rationnels et émotionnels

d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : care-formation@lefebvre-dalloz.fr

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

- Exercice : analyse de cas vécus

Développer une relation gagnant-gagnant

- Analyse transactionnelle : les positions de vie
- Les attitudes en situation de conflit
- Outil-clé : la matrice des positions de vie

Evaluation : quiz "développer la coopération"

Gérer les comportements

Repérer les différents types de comportement

- Le triangle de Karpman
- La prise de hauteur
- Mise en situation : sortir du triangle dramatique

Développer les comportements assertifs

- Assertivité et maîtrise de soi
- Les comportements assertifs
- Test : êtes-vous assertif ?

Evaluation : faire face aux comportements refuges

Utiliser le champ des émotions

Reconnaître les émotions

- Les émotions de base
- Les modalités d'expression
- Vidéo : analyse des 4 émotions

Exprimer ses émotions

- Le rôle des émotions
- L'utilité d'exprimer ses émotions
- Action : mes actions concrètes pour dépasser les émotions négatives

Evaluation : mes 2 engagements

Résoudre le conflit

Recadrer sans agressivité

- Les postures relationnelles
- Les phases de la gestion de conflit
- Outil-clé : DESC pour recadrer avec assertivité

Adopter une posture de médiateur pour recadrer avec assertivité



- La posture du « tiers »
- Les clés de la médiation
- Mise en situation : adopter la posture du médiateur

Evaluation : quiz sur les 2 jours de formation

Transfert

Votre parcours de formation se poursuit sur votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources, auto-évaluer vos compétences acquises pendant votre formation, mettez en œuvre vos engagements dans votre contexte professionnel et bénéficiez du soutien de votre formateur via les coups de pouce.

A noter

... _____

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.

Prochaines sessions

PARIS LA DÉFENSE

- 24-25 Aoû. 2026 – Session Garantie

PARIS

- 3-4 Sep. 2026
- 21-22 Sep. 2026 – Session Garantie
- 19-20 Oct. 2026 – Session Garantie
- 5-6 Nov. 2026
- 19-20 Nov. 2026
- 17-18 Déc. 2026

A DISTANCE

- 24-25 Aoû. 2026 – Session Garantie
- 3-4 Sep. 2026
- 21-22 Sep. 2026 – Session Garantie
- 19-20 Oct. 2026 – Session Garantie
- 5-6 Nov. 2026
- 19-20 Nov. 2026
- 17-18 Déc. 2026

AIX-EN-PROVENCE

- 24-25 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 5-6 Nov. 2026
- 17-18 Déc. 2026

BORDEAUX

- 24-25 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 5-6 Nov. 2026
- 17-18 Déc. 2026

CHAMBERY

- 24-25 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 5-6 Nov. 2026
- 17-18 Déc. 2026

GRENOBLE

- 24-25 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 5-6 Nov. 2026
- 17-18 Déc. 2026

LILLE

- 24-25 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 5-6 Nov. 2026
- 17-18 Déc. 2026

LYON

- 24-25 Aoû. 2026
- 21-22 Sep. 2026 – Session Garantie
- 19-20 Oct. 2026
- 5-6 Nov. 2026
- 17-18 Déc. 2026

MARSEILLE

- 24-25 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 5-6 Nov. 2026
- 17-18 Déc. 2026

MONTPELLIER

- 24-25 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 5-6 Nov. 2026
- 17-18 Déc. 2026

NANTES

- 24-25 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 5-6 Nov. 2026
- 17-18 Déc. 2026

NICE

- 24-25 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 5-6 Nov. 2026
- 17-18 Déc. 2026

NIORT

- 24-25 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 5-6 Nov. 2026
- 17-18 Déc. 2026

PAU

- 24-25 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 5-6 Nov. 2026
- 17-18 Déc. 2026

RENNES

- 24-25 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 5-6 Nov. 2026
- 17-18 Déc. 2026

ROUEN

- 24-25 Aoû. 2026
- 21-22 Sep. 2026 – Session Garantie
- 19-20 Oct. 2026
- 5-6 Nov. 2026
- 17-18 Déc. 2026

STRASBOURG

- 24-25 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 5-6 Nov. 2026
- 17-18 Déc. 2026

TOULOUSE

- 24-25 Aoû. 2026
- 21-22 Sep. 2026 – Session Garantie
- 19-20 Oct. 2026
- 5-6 Nov. 2026
- 17-18 Déc. 2026

TOURS

- 24-25 Aoû. 2026
- 19-20 Oct. 2026
- 5-6 Nov. 2026
- 17-18 Déc. 2026

