

GESTION DES CONFLITS

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

MODULA FORMATION
Emilie CRAVEA
05.56.44.58.68
contact@modula-formation.com

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Entretien
Inscription directe ou par un conseiller en insertion professionnelle

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Toute personne confrontée à des situations conflictuelles et stressantes au quotidien.

Prérequis pédagogiques :

aucun

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

- Détecter les indices pré conflictuels, les signaux - Accueillir les demandes et les revendications - Utiliser l'outil DESC pour gérer le conflit - Gérer le stress, dédramatiser, surmonter les effets de l'agression, tirer des enseignements

Contenu et modalités d'organisation

LES DIFFERENTS TYPES DE CONFLITS • Les niveaux de conflit : de la divergence à l'affrontement • Les différents types de conflits : intra et interpersonnel, intra et intergroupe, organisationnel. **PREVENIR ET DESAMORCER LE CONFLIT** • Détecter les indices pré conflictuels, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux. Repérer le malaise • Déceler l'attente due, le besoin de reconnaissance. • Accueillir les demandes et les revendications • Mise en situation / Débriefing collectif. **GERER LE CONFLIT** • Comprendre le conflit : identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit. Cerner les enjeux réels • Impliquer : évaluer le niveau et le degré d'implication de l'interlocuteur, se positionner « à chaud » • Impliquer sans personnaliser, clarifier et crédibiliser l'objectif. • Échanger : communiquer, gérer le stress, dédramatiser, surmonter les effets de l'agression • Échanger : débloquer la situation, reprendre l'initiative... • Mise en situation / Débriefing collectif **RESOUDRE LE CONFLIT** • Repérer les intérêts en présence. Redimensionner le « problème ». Différencier négociable et non négociable. • Définir la marge de manœuvre, déterminer les options praticables • Arbitrer, élaborer des procédures de concertation • Avoir du recul, contenir pour traiter, formuler, répondre, résoudre. Gérer le temps de crise • Changer le conflit destructeur en confrontation productive • Traiter le contradicteur systématique, le conflictuel, le leader sauvage, le provocateur, le manipulateur • Le DESC pour gérer le conflit avec le collègue, le collaborateur, le hiérarchique, le client • Mises en situation avec exercices L'APRES CONFLIT • Revenir « à froid » sur les causes et le déroulement du conflit • En tirer informations et idées pour progresser • Consolider l'acquis par une pratique partagée • Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit par intégration de l'expérience acquise.

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Non renseigné**

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Gestion du stress

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00669905	du 11/03/2016 au 12/03/2016	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible		
00211041	du 01/01/2021 au 31/12/2021	Bordeaux (33)	MODULA FORMATION	Non éligible		
00211042	du 01/01/2021 au 31/12/2021	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible		
00231306	du 01/01/2022 au 31/12/2022	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible		

00231307	du 01/01/2022 au 31/12/2022	Bordeaux (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00337276	du 01/01/2023 au 31/12/2023	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00337274	du 01/01/2023 au 31/12/2023	Bordeaux (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00428118	du 01/01/2024 au 31/12/2025	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00450583	du 13/03/2024 au 31/12/2025	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00539270	du 23/01/2025 au 24/01/2025	Bayonne (64)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00539265	du 27/01/2025 au 28/01/2025	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00539258	du 03/02/2025 au 04/02/2025	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00539266	du 13/03/2025 au 14/03/2025	Limoges (87)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00539264	du 24/03/2025 au 25/03/2025	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00539271	du 28/04/2025 au 29/04/2025	Bayonne (64)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00539259	du 05/06/2025 au 06/06/2025	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00539267	du 12/06/2025 au 13/06/2025	Limoges (87)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00539263	du 16/06/2025 au 17/06/2025	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	

00539272	du 28/07/2025 au 29/07/2025	Bayonne (64)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00539268	du 08/09/2025 au 09/09/2025	Limoges (87)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00539260	du 11/09/2025 au 12/09/2025	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00539273	du 06/10/2025 au 07/10/2025	Bayonne (64)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00539262	du 27/10/2025 au 28/10/2025	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00539269	du 12/11/2025 au 13/11/2025	Limoges (87)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00539261	du 04/12/2025 au 05/12/2025	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00657839	du 01/01/2026 au 31/12/2026	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00662001	du 19/01/2026 au 20/01/2026	Limoges (87)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00662159	du 11/02/2026 au 12/02/2026	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00657842	du 09/03/2026 au 10/03/2026	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00662182	du 13/04/2026 au 14/04/2026	Limoges (87)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00669906	du 06/05/2026 au 07/05/2026	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00662161	du 15/06/2026 au 16/06/2026	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	

00669907	du 17/08/2026 au 18/08/2026	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00662162	du 31/08/2026 au 01/09/2026	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00657843	du 14/09/2026 au 15/09/2026	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00657844	du 09/11/2026 au 10/11/2026	La Rochelle (17)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00669908	du 12/11/2026 au 13/11/2026	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00670617	du 01/01/2026 au 31/12/2026	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00670618	du 01/01/2026 au 31/12/2026	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	
00670619	du 01/01/2026 au 31/12/2026	Bruges (33)	MODULA FORMATION	Non éligible	