

# Gestion de conflits

## Financement

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

## Organisme responsable et contact

CAMPUS DU LAC  
Céline MEYNARD  
05.56.79.52.00  
formation.courte@campusdulac.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 :

Inscription obligatoire par un conseiller  
en insertion professionnelle  
Entretien

### Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

### Conditions d'accès :

Tout public

### Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

### Contrat de professionnalisation possible ?

Non

## Objectif de la formation

Nature de l'action : Acquisition de compétences - Comprendre les aspects positifs et négatifs des conflits. - Définir les types de conflits rencontrés en situation professionnelle. - Développer les compétences relationnelles pour prévenir et désamorcer les conflits. - Connaître ses ressources et points faibles en situation conflictuelles. - Savoir argumenter et défendre son point de vue.

## Contenu et modalités d'organisation

LE CONFLIT Définition et fonctions du conflit Le conflit source de changement ou d'inertie LES ETAPES DU CONFLIT Les divergences Les tensions Le blocage Le conflit ouvert COMPRENDRE ET SORTIR DES DIVERGENCES Les opérations de construction de notre modèle du monde S'ouvrir au point de vue de l'autre Ecouter Questionner Expliquer COMPRENDRE ET SORTIR DES SITUATIONS DE TENSIONS Les émotions Savoir gérer ses propres émotions Reconnaître les émotions de l'autre COMPRENDRE ET SORTIR DU BLOCAGE Les comportements passifs, agressifs et manipulateurs Sortir du blocage en revenant à des comportements assertifs Reconnaître les émotions de l'autre Aider l'autre à revenir à un comportement assertif LE CONFLIT OUVERT Le recadrage La négociation La création de solution Sortir du blocage en revenant à des comportements assertifs ANTICIPER LE CONFLIT Définir les objectifs Clarifier la situation Penser autrement Savoir dire non, faire un feed-back et répondre aux critiques

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

## Validation(s) Visée(s)



> Attestation de fin de formation

## Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

## Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00343742	du 01/02/2023 au 31/12/2024	Bordeaux (33)	CAMPUS DU LAC		Non éligible	
00343743	du 01/02/2023 au 31/12/2024	Libourne (33)	CAMPUS DU LAC		Non éligible	
00559336	du 22/01/2024 au 31/12/2028	Bordeaux (33)	CAMPUS DU LAC		Non éligible	