

# Gestion de conflits (2 jours)

Domaine d'intervention : Psychologie du travail / Qualité de vie au travail

## OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les participants seront capables de:

- - Connaître les origines et comprendre les mécanismes du conflit
- - Éclairer la manière dont chacun se positionne face au conflit
- - Apprendre à mieux communiquer pour gérer les conflits : prévenir et désamorcer les conflits

## PUBLIC

Cette formation s'adresse à toute personne désireuse de comprendre les mécanismes du conflit et de connaître les clés de la gestion.

**Formation pouvant être adaptée aux spécificités des différents métiers :**

- Infirmières et aides-soignantes dans la relation de soin ou dans la collaboration avec les professionnels de santé
- Salariés en lien avec le public (agents d'accueil, commerciaux...)
- Managers dans la relation avec les équipes ou les pairs

## PRÉREQUIS

Pas de prérequis ou expérience requise

## MÉTHODES MOBILISÉES

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La formation est opérationnelle et s'appuie sur des cas concrets, des témoignages et retours d'expériences d'entreprises.

La formation est interactive : échanges avec l'animateur, confrontation des expériences au sein du groupe, mises en situation, jeux de rôle, analyses de cas basées sur des cas pratiques apportés par les participants...

- Recueil auprès des participants de leurs pratiques et difficultés
- Apports théoriques sur les notions de conflits, d'écoute active, de communication assertive
- Exercices pratiques individuels ou en petits groupes
- Stratégies pour communiquer, prévenir et sortir du conflit

### MOYENS ET OUTILS

La formation propose les modalités du présentiel avec des salles équipées dans les locaux du Cnam.

Des supports servant de guide méthodologique et pouvant être adaptés et transposés.

## INTERVENANT

Notre intervenant est un expert dans son domaine d'intervention et dans sa capacité à partager son expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

Huguette ORSERO, psychologue.

Valeria REYES MOREAU, Chargée de projet sénior, Consultante formatrice



### Dates

Nous consulter



### Durée

14 heures



### Lieu

Cnam, 25 boulevard Guy Mollet, Nantes

Dans l'un de [nos sites](#)  
Cnam Pays de la Loire

Ou bien dans les locaux de votre organisation si intra



### Horaires

Présentiel 9h00-12h30 et 14h00-17h30 (accueil dès 8h45)



### Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Pour vos questions spécifiques un référent Cnam est dédié à l'accompagnement : [handi@cnam-paysdelaloire.fr](mailto:handi@cnam-paysdelaloire.fr) (mention à conserver)

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Lors de la formation, les acquis du participant seront évalués au regard des objectifs (jeux de rôle, questionnaires)
- La formation fait l'objet d'une auto-évaluation, d'un positionnement à l'entrée et à la sortie (questionnaire)
- Une évaluation satisfaction est proposée auprès de chaque stagiaire.
- Une attestation de formation sera remise à chaque participant.
- Dispositif non certifiant

## PROGRAMME

### CONTENU DE LA FORMATION

#### Jour 1

- **Les différents types de conflits:**
  - Connaître les différents types de conflits et leurs spécificités
  - Comprendre l'impact de la perception sur les conflits
  - Connaître le rôle du stress et des émotions dans la dynamique du conflit, savoir identifier les besoins sous-jacents
  - Identifier l'escalade du conflit et les attitudes exacerbant ou permettant d'apaiser les conflits
  - Connaître l'impact de la communication verbale et non verbale sur le conflit : communication assertive et communication non violente, écoute active
  - Appréhender les dynamiques de groupe pouvant favoriser le conflit
- **Identifier ses propres mécanismes et ressources face aux conflits**
  - Identifier les facteurs personnels et professionnels sources de conflit ainsi les mécanismes et les stratégies en jeux
  - Identifier les ressources individuelles et collectives dans la gestion des conflits

#### Jour 2

- **Apprendre à gérer les conflits**
  - Outils de gestion de conflits
  - Mises en situation : écoute active et communication assertive, mise en situation de gestion de conflits à travers le théâtre forum

### Délai d'accès

Jusqu'à 48h avant le début de la formation et en fonction des places restantes et d'un minimum d'inscrits.

### Tarifs

1 200 euros TTC / jour (repas non inclus) Soit 2 400 euros au total sur 2 jours. Montant exonéré de TVA.

Nombre de stagiaire maximum 12 par formation

Conditions générales de vente sur le lien [suivant](#)

### Contact

Pôle Travail et Développement  
02 40 16 10 79

[poletravailtdeveloppement@cnam-paysdelaloire.fr](mailto:poletravailtdeveloppement@cnam-paysdelaloire.fr)

### Pour aller plus loin

- Risques psychosociaux et télétravail (1 jour)
- Gestion du stress (2 jours)
- Gestion des émotions (1 jour)
- Harcèlement moral et violences psychologiques au travail (1,5 jours)
- Favoriser la qualité de vie au travail à travers des outils de sophrologie (1 jour)

### Points forts de la formation

- Formation assurée par un professionnel
- Modalités pédagogiques actives et participatives

### Taux de satisfaction

Ce programme n'a pas encore bénéficié d'évaluation.