GERER LES RELATIONS CONFLICTUELLES

Pour maintenir la cohésion de votre équipe

Public visé

Toute personne en situation de communication, de contacts clientèle / fournisseurs, relations transverses, management...

Objectifs pédagogiques

- Définir les différents types de conflits et en analyser les causes.
- Anticiper les relations conflictuelles.
- Identifier son rôle et sa posture face à un conflit.
- Utiliser des techniques de résolution de conflit (médiation, négociation, arbitrage).
- Permettre l'expression des émotions pour réguler les comportements.
- Sortir d'un conflit et capitaliser sur l'expérience

Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

Durée

1 jour soit 7 heures.

Contenu de la formation

Comprendre les mécanismes du conflit :
Définir les causes génératrices de conflits.
Identifier les différents types de conflit.
Identifier les différentes formes de conflit.
Prévenir les tensions et les situations conflictuelles.

Gérer les situations conflictuelles :
Principes fondamentaux des conflits latents.
Résoudre les conflits en utilisant la démarche adaptée : négociation, médiation, arbitrage.

Gérer un conflit dans lequel vous êtes impliqué
Quelques outils et méthodes pour réguler un désaccord, gérer l'émotionnel
Développer une écoute active.
Oser et savoir dire, adopter un langage positif, factuel…
Se préparer pour intervenir pour traiter un conflit.

Gérer un conflit entre deux personnes
Adopter une position de régulateur/ médiateur.
Appliquer une méthodologie en 7 étapes.
Faire émerger des solutions avec les personnes présentes.

Formaliser les accords définis lors d'un conflit
Créer les conditions de retour à la normale et assurer le suivi.

74 rue Blanche
75009 PARIS

Tél : 01 40 16 41 32
E mail : paris@vakom.fr
Web : www.vakom.fr
Web: www.vakom-paris.fr

CAP & MOTIVATION SAS au capital de 5000 euros est une entreprise indépendante franchisée VAKOM
RCS Paris 790 069 728
SIRET 790 069 728 00034
Code APE : 7022 Z
TVA Intracommunautaire : FR 34 790 069 728
Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 11 75 49850 75* auprès du Préfet de la Ile de France

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Pragmatique et concrète, la formation est constituée de 70 % de mise en application et de pratiques exposées par les participants où sur des cas proposés par l'intervenant. Un livret pédagogique reprenant l'essentiel des connaissances à acquérir sera remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation. Un plans d'action individualisé est élaboré pour que chacun puisse progresser sur les compétences développées au sein de la formation.
La formation sera dispensée par un formateur expert sur le domaine, ayant la capacité à transmettre ses connaissances dans une salle de formation prévue à cet effet ou en visio-conférence selon les conditions et besoins du client.
** En Option : Possibilité de combiner avec un module e-learning (MOOC) disponible durant un an avec des contenus théoriques, des exercices et des vidéos.*

Modalités d'évaluation et justificatif remis

Exercices, mises en situations et quiz permettant l'évaluation des connaissances et compétences acquises au cours de la formation.
Auto-positionnement des compétences avant et après la formation.
Une attestation de fin de formation remise à l'issue de la formation, ainsi qu'un certificat de réalisation.

Les « Plus » de cette formation

De nombreuses mises en application concrètes, basées sur les cas proposés par les participants.

Modalités d'inscription et délais d'accès à cette formation

Pour vous inscrire à cette formation contacter Vakom au 01 40 16 41 32, par mail : paris@vakom.fr,
La demande d'inscription doit se faire maximum 15 jours avant la formation

>> Lieu :

VAKOM PARIS, 74 rue Blanche, 75009 Paris



Vakom Paris est particulièrement attentif à l'intégration des personnes en situation de handicap. Aussi, en cas de handicap nécessitant une adaptation de la formation, contactez-nous, nous étudierons alors les possibilités pour vous accueillir dans les meilleures conditions.
Référent Handicap : Mathias MOREAUX – mmoreaux@vakom.fr – 01 40 16 41 32

>> Tarif interentreprises :

565 euros HT par personne (Réalisable en intra entreprise)
Tarif du 1/01/2026 au 31/12/2026

>> Calendrier :

- 18 mai 2026
- 16 novembre 2026