

LA GESTION DES CONFLITS

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Qu'est-ce qu'un conflit ? Une opposition, des points de vue différents qui n'arrivent pas à se dire, un antagonisme, une querelle. C'est aussi un affrontement entre des intérêts divergents, des systèmes de valeurs antagonistes, entre des personnes. Il en résulte, en entreprise notamment, un grand chaos. Cette formation a pour objectif d'apporter des bases pour une meilleure compréhension des mécanismes du conflit, et des outils, postures et méthodes stratégiques pour créer et maintenir une relation courtoise.

DURÉE	FORMAT	GROUPE	TARIF
12h — 2 jours	Présentiel chez le client	4 à 10 stagiaires	750 € / jour

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Découvrir les principaux déclencheurs de conflits ; repérer les émotions, les mots, les attitudes
- ✓ Repérer les manifestations physiques, émotionnelles, psychologiques chez les individus
- ✓ Découvrir et s'approprier des méthodes et des outils de prévention et de gestion des conflits

INFORMATIONS PRATIQUES

Lieu	Intra ou inter-entreprise ; formation en distanciel possible.
Délai d'accès	Intra-entreprise : 2 à 4 semaines entre la validation de la demande et le démarrage. Inter-entreprise : selon calendrier des sessions, communiqué sur demande. Délai confirmé dans le devis / la convention.
Modalités d'inscription	Sur demande via le formulaire de contact du site, par téléphone (06 07 73 03 03) ou par email (bernatetc@gmail.com).
Public visé	Toute personne souhaitant prévenir et gérer des conflits.
Prérequis	Aucun.

PROGRAMME DU DEROULE DE LA FORMATION

Journée 1 — Le conflit dans la relation

①

- Les sources et typologies des conflits
- Les différentes étapes d'un conflit
- L'histoire de l'émotion humaine
- Les six émotions primaires
- Le concept des préférences cérébrales

Journée 2 — La mise en place d'une relation constructive

②

- Les positions de vie
- Les mécanismes de défense
- La méthode DESC
- Des outils de communication non violente

APTITUDES ET COMPÉTENCES VISÉES

À la fin de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- ✓ Exprimer ses ressentis et ses besoins et accroître son assertivité, apprendre à dire « non »
- ✓ Garder son calme, être d'humeur égale et développer l'équanimité
- ✓ Comprendre les besoins, les freins de son interlocuteur et parvenir ensemble à trouver une solution

FORMATRICE ET PRÉREQUIS

Catherine BERNATET — Formatrice pour adultes certifiée FFFP — Coache professionnelle certifiée inscrite au RNCP (niveau 6) – Formatrice de référents santé et sécurité au travail certifiée France SST

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT

Démarches — inductives et déductives. **Méthodes** — expositive, interrogative, active, co-développement, intelligence collective, jeux d'application, métaplan. **Techniques** — exposé interactif, mise en situation en petits groupes et en grand groupe.

SUIVI DE L'EXÉCUTION ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

- ✓ Auto-évaluation en amont de la formation (le jour de la formation)
- ✓ Ateliers en sous-groupes, en binômes, réflexions individuelles, partages en grand groupe
- ✓ Mise en situation, études de cas, théâtre d'impro
- ✓ Quiz de fin de formation
- ✓ Auto-évaluation en aval de la formation
- ✓ Enquête de satisfaction à chaud
- ✓ Enquête à froid (3 mois après la fin du stage)

88 %

Taux de satisfaction stagiaires — 1
session 2025

0 %

Taux d'abandon / interruption

N/D

Taux de recommandation client (2025) *

Indicateurs calculés sur l'ensemble des sessions réalisées ; données actualisées annuellement.

* Question non posée aux stagiaires : le taux de recommandation est issu de l'enquête de satisfaction à chaud du commanditaire, qui n'a pas interrogé les stagiaires sur ce point.

RESSOURCES TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

- ✓ Espace extranet personnalisé pour la mise à disposition des documents administratifs et des ressources
- ✓ Exposés théoriques et pédagogie active / découverte
- ✓ Jeux de rôles à partir des problématiques des participants
- ✓ Kahoot, jeux à thèmes adaptés aux sujets et concepts de la formation
- ✓ Mise à disposition d'un livret pédagogique pour les prises de notes et le suivi du programme

ACCESSIBILITÉ

Les situations de handicap peuvent être signalées lors de l'entretien de cadrage de la demande. Dans ce cas, la référente handicap, Catherine BERNATET, étudiera les possibilités d'aménagement avec vous et/ou prendra contact avec vous.

ADAPTATION DE LA FORMATION

Lorsqu'elle le juge nécessaire, la formatrice adapte le contenu de la formation suivant l'actualité, le niveau des participants ou la dynamique du groupe si plusieurs participants. Le contenu du programme est fourni à titre indicatif.

CONTACT ET RENSEIGNEMENTS

Catherine BERNATET

Référente pédagogique et référente handicap

☎ 06 07 73 03 03

✉ bernatetc@gmail.com

Programme mis à jour le 16/05/2026