LA GESTION DES CONFLITS

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Un conflit naît d'une opposition entre des points de vue, des intérêts ou des systèmes de valeurs divergents, que les parties ne parviennent pas à exprimer ou à concilier. Il peut opposer des personnes, des équipes ou des logiques d'action. En entreprise, un conflit non traité entraîne des dysfonctionnements durables : tensions, perte de cohésion, baisse de performance.

Cette formation vise à apporter les bases nécessaires à la compréhension des mécanismes du conflit. Elle propose des outils, des postures et des méthodes pour prévenir les tensions, les gérer lorsqu'elles surviennent et préserver une relation de travail constructive et respectueuse.

DURÉE	FORMAT	GROUPE	TARIF
12h — 2 jours	**Présentiel chez le commanditaire**	**4 à 10 stagiaires**	**Dès 750 € Net de TVA par jour (Art. 261.4.4 a du CGI).**

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). L'inscription à ce module sera effective après réception des éléments suivants : • Convention de formation dument signée L'étude des situations de handicap déclarées
Public visé	Toute personne souhaitant prévenir et gérer des conflits.
Prérequis	Aucun.

PROGRAMME DU DEROULE DE FORMATION

① **Journée 1 — Le conflit dans la relation**

— 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

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

— 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

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

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 %	0 %	N/D
Taux de satisfaction stagiaires	Taux d'abandon / interruption	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

La formation alterne apports théoriques courts, ateliers en sous-groupes ou en binômes, mises en situation à partir de cas concrets ou fictifs, et jeux pédagogiques

Visionnage de vidéos et échanges et en grand groupe
Un espace participant en ligne *Visio Formation* est mis à disposition des participants pour une exploration en séance et pour consulter les documents en amont de la formation (livret d'accueil, support participant, livret handicap, règlement intérieur, évaluation des besoins et des attentes et autres ressources). Une fiche de signature concernant la lecture, l'acceptation et l'adhésion au règlement intérieur est proposée aux stagiaires qui la signeront individuellement le premier jour du stage.

ACCESSIBILITÉ

Les situations de handicap doivent être signalées lors de l'entretien de cadrage de la demande ou huit jours avant la formation. Dans ce cas, la référente handicap Catherine Bernatet étudiera les possibilités d'aménagement avec vous et/ou avec la personne concernée.

Exemples d'adaptation : Proposer des supports accessibles (Police sans empattement Arial ou Verdana), transmettre les documents au format numérique en amont, fournir des fiches récapitulatives.

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