



# FORMATION CONTINUE



## GESTION DES CONFLITS ET MÉDIATION

Les conflits en milieu professionnel sont inévitables et peuvent nuire à la performance des équipes s'ils ne sont pas gérés efficacement. Le manque de compétences en médiation et en résolution de conflits peut aggraver les tensions. Cette formation vise à donner des outils pratiques pour analyser, comprendre et résoudre les conflits de manière constructive.

### Informations pratiques

- Objectifs : Identifier les sources de conflits en milieu professionnel, Acquérir des techniques pour résoudre les conflits de manière constructive
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à analyser les causes des conflits, Maîtrise des techniques de négociation et de médiation
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : Jusqu'à 7 jours avant le début de la formation
- Méthodes mobilisées : Apports théoriques et cas pratiques, jeux de rôle et mises en situation, simulations et échanges interactifs
- Modalités d'évaluation : Mises en situation et QCM final sur les concepts abordés
- Tarif inter-entreprise : 380 € / participant
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 € / jour

### Compétences développées

- Mise en œuvre de stratégies pour prévenir et gérer les conflits
- Utilisation d'outils de communication pour favoriser le dialogue
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



### Votre Contact



05.58.05.44.81  
[formation@landes.cci.fr](mailto:formation@landes.cci.fr)



# DÉTAILS DE LA FORMATION

## Programme indicatif

1

### Comprendre les bases des conflits

- Identifier les différents types de conflits : relationnels, organisationnels, culturels
- Les causes profondes des conflits en milieu professionnel
- Les conséquences des conflits mal gérés sur les individus et les équipes

2

### Techniques de médiation et de résolution

- Découverte des méthodes de médiation : neutralité, écoute active
- Techniques de négociation gagnant-gagnant
- Outils de reformulation pour clarifier les positions et les besoins

3

### Mises en pratique et plans d'action

- Jeux de rôle sur des scénarios réels de conflits
- Analyse collective des approches employés
- Élaboration d'un plan individuel pour gérer les conflits à venir