



PROGRAMME DE FORMATION

Gestion des conflits

Management, RH & Développement professionnel

RÉFÉRENCE
WF-0168

VERSION
V2026-001

ÉDITION
1 octobre 2026

DOMAINE
Management, RH & Développement professionnel

 DURÉE
9 h

 MODALITÉ
**Distanciel ·
Présentiel**

 PROGRAMME
10 modules
89 leçons

 SANCTION
Attestation
et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

Avec cette formation sur la gestion de conflit de 9 modules (87 leçons) vous apprendrez à appréhender et résoudre les conflits en adoptant une attitude adaptée et en créant un environnement de travail plus collaboratif.

Public visé

Tout public – Salariés – Entreprises – Alternants – Travailleurs indépendants – Demandeurs d'emploi – Particuliers en reconversion professionnelle.

Manager d'équipe Responsable RH

Référent(e) QVT

Prérequis

Aucune connaissance théorique particulière en « Gestion des conflits » n'est exigée. Une première expérience professionnelle ou une pratique du domaine concerné est recommandée.

Comprendre et s'exprimer en français

Disposer d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone compatible

Disposer d'une connexion Internet stable

Posséder une adresse électronique personnelle

Maîtriser les usages numériques nécessaires à l'utilisation d'une plateforme de formation

Utiliser un navigateur Internet récent : Edge, Chrome, Firefox, Safari ou équivalent

Modalités et déroulement

Formation réalisée à distance sur la plateforme WILL FORMATION, avec accès individuel aux contenus pédagogiques, vidéos, exercices, quiz et travaux pratiques. Un accompagnement pédagogique est assuré pendant toute la durée du parcours. Des classes virtuelles ou rendez-vous individuels peuvent être organisés lorsqu'ils sont prévus dans le parcours.

Sur demande et sous réserve de disponibilité, un espace équipé peut être proposé. L'adresse, les horaires, les équipements disponibles et les conditions d'accessibilité sont communiqués avant l'inscription.

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Démonstrations
- Études de cas
- Mises en situation
- Exercices d'application
- Travaux individuels
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme LMS
- Vidéos explicatives
- Supports téléchargeables
- Fiches de synthèse
- Quiz et exercices interactifs
- Modèles de documents
- Assistance technique
- Tutorat pédagogique

Modalités d'évaluation

- Questionnaire de positionnement ou évaluation diagnostique avant l'entrée en formation
- Évaluations formatives tout au long du parcours
- Exercices pratiques, études de cas, quiz et QCM
- Évaluation finale permettant de mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques
- Passage des épreuves de certification lorsque la formation prépare effectivement à une certification

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Lorsque la formation prépare à une certification, le participant est présenté aux épreuves prévues par le certificateur, sous réserve de remplir les conditions requises. La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur ou du jury compétent et ne peut être garantie par WILL FORMATION.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap sont invitées à signaler leurs besoins lors de leur demande d'inscription. Une étude personnalisée est réalisée afin de définir les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles appropriées. Lorsque le besoin ne peut pas être satisfait directement, une orientation vers un partenaire ou une structure spécialisée est proposée.

Référent handicap : handicap@will-formation.com

Tarifs et financement

Financement personnel (CPF) : **990 €**

OPCO : **315 €**

FIF PL : **490 €**

FAFCEA : **490 €**

AGEFICE : **315 €**

France Travail : **315 €**

Tarifs indicatifs TTC, par participant, en vigueur à la date d'édition du présent programme. Ils ne constituent ni une offre contractuelle ni un engagement de prise en charge : la mention d'un dispositif ne vaut pas accord de financement. Toute prise en charge reste soumise à l'éligibilité du bénéficiaire et à l'accord préalable du financeur. Les conditions tarifaires applicables sont celles confirmées au devis, à la convention ou au contrat de formation.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009.
WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

10 modules, 89 leçons — durée totale 9 h.

01 La gestion des conflits au sein d'une entreprise

1. Qu'est-ce qu'un conflit ?
2. Des conflits larvés aux conflits ouverts
3. Les sources du pouvoir dans l'organisation
4. Les conflits entre l'individu et le groupe
5. Les attitudes en situation de conflit
6. Les conflits intergroupes
7. Réguler les tensions
8. Communiquer et gérer les conflits
9. Les règles de communication en situation de conflit
10. Stratégie de résolution de conflit
11. La négociation
12. Le déroulement de la négociation
13. Découvrir la source de motivation
14. Les enjeux de la motivation dans l'entreprise
15. Démotivation et conflit de motivation

02 Comment appréhender le conflit ?

1. Quelles sont les principales sources de conflit au travail
2. ?
3. Du désaccord au conflit
4. Quels sont les coûts et les risques de conflit ?
5. Le conflit peut-il être une opportunité ?
6. La mécanique interne du conflit
7. Les 5 étapes du conflit
8. Les facteurs d'inflation du conflit
9. Les 3 cerveaux, le stress et le conflit

03 Développer une intelligence relationnelle

1. Introduction
2. Établir un rapport d'égal à égal pour vous affirmer avec
3. tact
4. Cultiver un regard positif
5. S'affirmer sainement, adopter une attitude constructive
6. Comment se contrôler et gérer un conflit de manière
7. constructive
8. Pratiquer l'écoute active
9. Poser des limites et dire non
10. Les états du moi, parent, adulte, enfant
11. Sortir des jeux relationnels

04 Résoudre un conflit ouvert

1. Introduction
2. Anticiper et désamorcer les conflits latents
3. Les préalables à la gestion du conflit
4. Gestion des conflits internes - Comment s'y prendre
5. Comment se préparer à aborder un sujet conflictuel
6. Organiser la rencontre pour dénouer le conflit

05 Adopter une attitude constructive dans le conflit

1. Introduction
2. Les attitudes face au conflit selon Thomas Kilmann
3. Gérer nos conflits intérieurs
4. Maîtriser l'art du contournement
5. Répondre aux objections du client ou du collaborateur
6. La méthode DESC - communication non violente
7. Questionner et changer ses perceptions
8. Oser le lâcher-prise
9. Gérer l'après-conflit

06 Arbitre ou médiateur - Gérer un conflit en tant que tiers

1. Les approches de la gestion de conflit
2. Les avantages et rôles du médiateur
3. Être manager et médiateur
4. Les qualités du médiateur
5. Une médiation réussie en 8 étapes

07 Créer un environnement de travail plus collaboratif

1. Introduction
2. Des valeurs pour faciliter la collaboration
3. La charte relationnelle - Le code de bonne conduite
4. Les chartes de l'engagement mutuel
5. Clarifier rôles et responsabilités pour éviter le conflit

08 Ouvrir des paradigmes au-delà du conflit

1. La gestion de conflits dans l'entreprise libérée
2. Les jeux de domination, pourquoi nous cherchons le
3. pouvoir

09 Gestion du stress

1. Introduction
2. Qu'est-ce que le stress ?
3. Définition psychologique
4. Les agents stressants
5. Les manifestations et signes du stress
6. Les conséquences du stress sur la santé
7. Comment évaluer son stress
8. Comment mieux gérer son stress et ses émotions
9. Résoudre les situations difficiles et les conflits
10. interpersonnels - Partie 1
11. Résoudre les situations difficiles et les conflits
12. interpersonnels - Partie 2
13. L'ascenseur émotionnel :
14. Qu'est-ce que c'est et comment l'utiliser ?

10 Gestion du stress (suite)

1. Comment être positif - Partie 1
2. Comment être positif - Partie 2
3. S'entourer d'influences positives
4. Éviter les influences négatives
5. L'importance de savoir dire non au travail
6. Comment dire non sans culpabiliser
7. 5 étapes pour lâcher prise rapidement
8. Nos exercices de respiration pour combattre le stress et
9. l'anxiété
10. La MINDFULNESS, ou méditation pleine conscience
11. L'EFT ou Emotional Freedom Technique pour réduire le
12. stress