Gérer les situations tendues et conflictuelles

Management - Soft Skills - Finances - Commerce - Communication

14/11/2026

Public et prérequis

Aucun

Tout public

Les objectifs

Identifier les sources d'un conflit
Gérer une tension ou un conflit en prenant le recul nécessaire et dans un objectif de trouver une solution
S'affirmer en faisant face aux comportements négatifs et/ou agressifs
Se positionner face aux conflits
Caractériser les différents modes de réaction aux conflits
Maîtriser un processus de gestion de conflit
Faire un reproche constructif
Maîtriser les techniques de communication adaptées à la gestion de conflit

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Positionnement individuel
Exploitation de situations vécues par les participants
Mises en situation filmées et analysées collectivement

Validation et certification

Attestation de fin de formation

Contenu de la formation

Connaissance de soi – Connaissance de l'autre

- Besoins fondamentaux de toute personne et comment les satisfaire
- Valeurs personnelles : nos croyances sur notre valeur personnelle et sur celle des autres : les positions de vie
- Assertivité
- Attitudes en communication et leurs effets

Analyse du problème

- Savoir décrypter le fond du problème
- En identifier les causes possibles et avérées
- Définir des solutions possibles

Gérer les situations tendues et conflictuelles

- Fondamentaux de la communication : écoute, reformulation…
- Opinions, faits et sentiments
- Cadre de référence et son influence
- Maîtrise d'un processus de gestion de conflit

RÉFÉRENCE
MANRHMNO00010S

CENTRES DE FORMATION
Nancy-Maxéville, Thaon-les-Vosges, Bar-le-Duc, Saint-Dié-des-Vosges, Yutz, Henriville, Bouxières-sous-Froidmont, Metz

DURÉE DE LA FORMATION
2 jours

ACCUEIL PSH
Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + du pôle formation

• 2000 jeunes formés par an
• 500 demandeurs d'emploi formés par an
• 3000 entreprises partenaires
• Accompagnement individualisé
• Diplômes reconnus par l'Etat

• Savoir-être, management, sécurité
• Pédagogie innovante (par projets, en îlots, projet Voltaire, Olympiades des métiers)
• Equipement en machines modernes qui préparent aux métiers de demain

Faire un reproche constructif

- Prendre de la distance sur les situations
- Utiliser la méthode DESC
- Renforcer sa confiance en soi en s'appuyant sur ses points forts

Mises en situation

- Jeux de rôles filmés
- Analyse collective des mises en situation
- Identification des points forts et des axes de progrès

Modalités d'évaluation

Evaluation en cours de formation

Contact

commercial@formation-industries-lorraine.com

Coût et financement

Sur demande et transmis dans le devis

Modalités d'inscription

A réception du bulletin d'inscription et du devis signé, transmission à l'entreprise de la convention et des documents d'entrée en formation (convocation, règlement intérieur, …)

Personne en situation de handicap

Pour un accompagnement personnalisé lié à un handicap, merci de nous contacter pour une mise en relation avec notre référent handicap

Délai d'accès

5 jours

Organisation de la formation

7 heures / jour