

## Résoudre les conflits avec succès

Efficacité Professionnelle

Développement comportemental  
et relationnel

**Référence :** 5-EP-CONF

**Durée :** 2 jours

**Présentiel ou en classe à distance**

**Tarif Inter :** 610 € Prix HT jour / personne

**Tarif Intra :** 1400 € Prix HT jour / groupe

TOP VENTE

Durée de validité : du 01/01/2026 au 31/12/2026

Mise à jour : 27/11/2023

### Objectifs

- Savoir mieux cerner les causes du conflit
- Gérer les situations difficiles
- Utiliser des méthodes pour réguler et résoudre les conflits

### Prérequis

Pas de prérequis spécifiques

### Public concerné

Tout public

### Contenu pédagogique

#### Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques

#### Comprendre le conflit

- Comprendre le conflit
- Contexte et composantes
- Les quatre sources de conflit (faits, méthodes, objectifs, valeurs)
- Les différents types de conflits (rationnel, émotionnel, larvé, déclaré ...)

#### Conflit et communication

- Définition d'une communication équilibrée
- Déséquilibre relationnel et émotions
- Manifestations : forme et contenu

#### Différentes attitudes relationnelles et conflit

- Différents positionnements face au conflit : auto diagnostic et conséquences
- Équilibre : moi, l'autre, l'objectif
- Conflit : expression d'un déséquilibre
- Comment prévenir ?

#### L'assertivité pour une relation dans « l'équilibre »

- Qu'est-ce que « l'assertivité » ?
- Assertivité et autorité
- Photographie de mon positionnement spontané
- Outils pour développer mon « assertivité »

#### Des outils de gestion de conflit

- Développer l'écoute, observer et comprendre le problème
- Repérer et amortir l'impact émotionnel

- Prendre la main dans la relation
- Les attitudes pour définir le problème
- Argumenter, négocier
- Aller vers la solution, structurer l'entretien
- Du conflit à la négociation : retrouver le « lien »
- Faire face à l'agressivité
- Savoir établir les règles du jeu
- Développer la cohésion d'équipe
- Les attitudes adéquates : Leader ou médiateur ?
- Mises en pratique de situations « conflictuelles »
- Demander, dire non
- Faire face à l'agressivité, à la « démission », à la fuite ...
- Déjouer la mauvaise foi
- Faire et recevoir des critiques
- Recadrer et amener l'autre à changer de comportement

### Élaboration d'un plan de progrès personnel

- Définition d'indicateurs de progression

### Bilan, évaluation et synthèse de la formation

---

#### Moyens pédagogiques

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur.
- Travail d'échange avec les apprenants sous forme de réunion - discussion.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle.
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne sur 30 à 50% du temps)

Modalités pédagogiques : Présentiel, Distanciel et AFEST

#### Moyens techniques

##### En formation présente

Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation et équipée avec :

- Ordinateurs
- Vidéo projecteur ou Écran TV interactif
- Tableau blanc ou Paper-Board

##### En formation distancielle

A l'aide d'un logiciel comme ® Microsoft Teams ou Zoom, un micro et une caméra pour l'apprenant.

- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la session en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, ressources formateur, fichiers d'exercices ...) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.
- Les participants recevront une convocation avec le lien de connexion à la session de formation.
- Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à [commercial@xxlformation.com](mailto:commercial@xxlformation.com)

#### Modalités d'évaluation

- Positionnement préalable oral ou écrit.
- Feuille de présence signée en demi-journée.
- Evaluation des acquis tout au long de la formation.
- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de stage à chaque apprenant
- Evaluation formative tout au long de la formation.
- Evaluation sommative faite par le formateur.

#### Profil du formateur

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité

#### Adaptation pédagogique et matérielle

Si vous avez besoin d'adaptation matérielle ou pédagogique, merci de prendre contact avec notre référent Handicap par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à [handicap@xxlformation.com](mailto:handicap@xxlformation.com)

---

#### XXL FORMATION

34 rue Raymond Aron - 76130 Mont Saint Aignan

Tél: 02 35 12 25 55 - N° siret : 485 050 611 00014 - N° agrément : 23.76.03752.76

Page 2

## Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.

### Nos sessions INTER 2026

Sessions de formation à venir :

- Du **05/05/2026** au **06/05/2026**
- Du **14/09/2026** au **15/09/2026**
- Du **10/12/2026** au **11/12/2026**

### Nos sessions INTRA 2026

Pour organiser cette formation en intra-entreprise, veuillez nous contacter par mail à [commercial@xxlformation.com](mailto:commercial@xxlformation.com) ou par téléphone au 02 35 12 25 55