Formation Gestion de conflits

Qualité de vie et des conditions de travail (QVCT)

Référence de la formation : **V008**
Villes : **Strasbourg**, **Mulhouse**, **Colmar**

Découvrez les outils de la communication interpersonnelle pour solutionner des situations de conflit.



En présentiel



Accessible

Durée : **2 jours (14 heures)**
Tarif Inter : **990 € net**

Tarif intra sur demande

Mise à jour le 16 novembre 2026

Nouveauté 2025

Vous êtes amené.e à gérer des situations de conflits dans votre cadre professionnel ? cette formation vous permettra de vous approprier des bases de la communication pour la résolution de situations difficiles. Vous comprendrez ce qui se joue dans les conflits et aurez les clés pour dépasser une situation bloquée.

Objectifs de la formation

- Expérimenter la Communication Non Violente dans les relations professionnelles
- Désamorcer les conflits dans les situations professionnelles délicates
- Améliorer leur positionnement face à des interlocuteurs exigeants sans s'épuiser
- Prendre de la hauteur et relativiser les situations porteuses de stress

CCI Campus Alsace - Strasbourg
234 Avenue de Colmar, 67021, Strasbourg

CCI Campus Alsace - Colmar
4 Rue du Rhin, 68000, Colmar

CCI Campus Alsace - Mulhouse
15 Rue des Frères Lumière, 68350, Mulhouse

A qui s’adresse la formation ?

Public

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Les points forts de la formation ?

- Des apports théoriques
- Des mises en situation pratiques

Programme de la formation

Identifier les situations difficiles en milieu professionnel

- Repérer les signaux d’alerte : physiques, verbaux, comportementaux
- Comprendre ce qui sous-tend le conflit : causes organisationnelles, interpersonnelles...
- Comprendre la nature des conflits : intérêts, valeurs, personnalités, quiproquos...
- Reconnaître un conflit quand il apparaît : typologie des désaccords et facteurs aggravants
- Comprendre le fonctionnement psychologique de l’individu pour mieux gérer le conflit

Pratiquer la communication non-violente

- Comprendre ce qu’est la communication non-violente à partir de cas concrets
- Savoir écouter son interlocuteur
- S’exprimer clairement
- Savoir entendre et dire « non »

Appliquer la communication non-violente dans la gestion des conflits

- Identifier les situations de communication difficile
- Identifier et dépasser une situation bloquée
- Comprendre l’intérêt de la communication bienveillante en situation difficile
- Écouter et s’exprimer dans le respect mutuel

Modalités de la formation

Modalités pédagogiques

- Exposés théoriques
- Mises en pratique

Organisation

- Formation en présentiel

CCI Campus Alsace - Strasbourg
234 Avenue de Colmar, 67021, Strasbourg

CCI Campus Alsace - Colmar
4 Rue du Rhin, 68000, Colmar

CCI Campus Alsace - Mulhouse
15 Rue des Frères Lumière, 68350, Mulhouse

Évaluation des connaissances

- Mise en situation et/ou questionnaire

Validation de la formation

- Attestation d’évaluation des acquis
- Attestation de suivi de formation

Chiffres clés

92 %
de recommandation
en 2025

93 %
de satisfaction
en 2025

81 %
de réussite CCE
en 2025

CCI Campus Alsace - Strasbourg
234 Avenue de Colmar, 67021, Strasbourg

CCI Campus Alsace - Colmar
4 Rue du Rhin, 68000, Colmar

CCI Campus Alsace - Mulhouse
15 Rue des Frères Lumière, 68350, Mulhouse