



# Anticiper et gérer les conflits

PRÉSENTIEL

SUR-MESURE

INTER ENTREPRISE

## Objectif de formation

Comprendre les mécanismes du conflit pour le gérer de façon constructive. S'approprier les méthodes et postures comportementales adaptées à la prévention et à la résolution de conflit.

## Programme

### Comprendre les mécanismes de formation et d'apparition d'un conflit

Savoir appréhender les différents types de conflit.

Comprendre les mécanismes d'émergence d'un conflit.

Distinguer la dimension émotionnelle des dimensions organisationnelles d'un conflit.

### Analyser ses propres comportements lors d'un conflit

Identifier ses zones de confort et ses zones d'effort pour mieux canaliser son énergie.

Décrypter ses comportements, ses interactions et ses réactions avec les autres.

Comprendre le phénomène de stress et de gestion de ses émotions.

Se positionner face à autrui et adopter une posture assertive.

Se mettre en position d'écoute active pour mieux comprendre nos interlocuteurs.

Être capable de gérer les réactions émotionnelles et désamorcer l'agressivité.

### Mettre en œuvre les principes de résolution des situations difficiles

Découvrir comment faire face aux situations difficiles (réaction agressive, mauvaise foi, erreur répétée...) et éviter le conflit.

S'entraîner en mettant en pratique les postures de résolution de conflits.

Identifier les différentes étapes à suivre pour résoudre le conflit (les faits, ce qui est ressenti...).

Adopter la posture de communication adaptée à la sortie du conflit.

### Bâtir son plan de progrès personnel pour prévenir et régler les conflits

Identifier les étapes à respecter pour prévenir et/ou résoudre un conflit.

Identifier des compétences requises associées à chacune des étapes.

Autoévaluer ses propres compétences en regard du modèle proposé.

Bâtir un plan de progrès personnel de ses compétences pour prévenir ou résoudre un conflit.

Formaliser une feuille de route concrète à mettre en œuvre à l'issue de la formation.

## Infos pratiques

### Type de formation

Formation continue

### Public cible

Tous les acteurs de l'entreprise

### Durée

2 Jours dont 14 Heures en centre

### Tarif(s) net de taxe

800 € par stagiaire

### Adresse

Antenne Quévert / Dinan  
CCI22

ZAC des landes fleuries ,  
1 rue du miroir du temps ,

22100 Quévert

<https://www.cci-formation-bretagne.fr/cotes-armor>

## Les points forts de la formation

- Sur la base du volontariat, situations filmées puis analysées collectivement

# Les conditions d'admission

## Prérequis

Aucun pré-requis

→ **Niveau d'entrée** : Sans niveau spécifique

## Modalités d'entrée

Sans niveau spécifique

# Le parcours de formation

## Objectifs pédagogiques

Identifier les signes précurseurs d'un conflit pour l'éviter et agir avant qu'ils ne s'aggravent. Analyser ses réactions face à un conflit pour comprendre ses freins et ses leviers d'action et de communication.

Appliquer des techniques pour désamorcer un conflit sans stress et en préservant la relation. Elaborer un plan d'action personnel pour prévenir et gérer durablement les conflits.

## ► PRÉSENTIEL

## Modalités d'évaluations

Dans le cadre de notre process qualité, évaluation systématique des éléments acquis en fin de formation

## Modalités pédagogiques

Formation dynamique et participative. Une place importante est réservée aux mises en situation. Cas pratiques réels issus de l'expérience et du vécu des participants

Date et mise à jour des informations : 13/03/2026

Extrait de la description de la formation. Consultez l'intégralité des informations relatives à cette formation sur notre site internet [www.cci-formation-bretagne.fr](http://www.cci-formation-bretagne.fr)

## Les sessions



### Quévert

- 8 et 9 octobre 2026  
Saint Brieuc
- Session à Dinan nous contacter

## Contacts



### PÔLE FORMATION CONTINUE Saint Brieuc

[fc@cotesdarmor.cci.fr](mailto:fc@cotesdarmor.cci.fr)

CCI Formation Côtes d'Armor Quévert / Dinan - N° SIRET 18220005500016 - N° d'activité 5322P001722  
ZAC des landes fleuries , 1 rue du miroir du temps , - 22100 Quévert  
Tél. : 02 96 78 70 34 - [formation@cotesdarmor.cci.fr](mailto:formation@cotesdarmor.cci.fr) - <https://www.cci-formation-bretagne.fr/cotes-armor>



CCI FORMATION  
BRETAGNE