

PROGRAMME DE FORMATION

Gestion des conflits

Management, RH & Développement professionnel

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0168	V2026-006	2 novembre 2026	Management, RH & Développement professionnel

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
9 h	Distanciel asynchrone (e-learning) · Présentiel	3 modules 12 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

- Identifier la nature, la source et le stade d'escalade d'un conflit au travail.
- Adopter une posture d'écoute et formuler un désaccord sans attaquer la personne.
- Conduire un entretien de résolution entre deux personnes en conflit, jusqu'à un accord vérifiable.
- Choisir le bon niveau d'intervention : traiter soi-même, arbitrer, faire appel à un tiers ou à la hiérarchie.
- Installer des règles d'équipe qui préviennent la réapparition des tensions.

L'essentiel de la formation

Public visé

Managers de proximité, chefs d'équipe, responsables de service et toute personne amenée à prévenir ou à résoudre des tensions au travail, avec des collègues, des collaborateurs ou des clients.

Prérequis

- Aucun prérequis de connaissances.
- Une expérience professionnelle, même courte, facilite la mise en situation.
- 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 à distance. Mises en situation vidéo avec personnages animés récurrents, fiches méthodes, scénarios à décisions et conversations simulées à embranchements, quiz. Accompagnement par un formateur par messagerie.

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

Positionnement initial ; quiz à chaque leçon ; scénarios notés ; évaluation finale composée d'un cas de médiation complet et d'un questionnaire. Seuil de réussite interne : 70 %.

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

Vidéos sous-titrées et transcrites, dialogues aussi disponibles en texte, navigation au clavier. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour toute adaptation.

Tarif de la formation

Prix : **600 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

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

3 modules, 12 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

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 ?

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