

# Gestion des conflits

Cours [en visioconférence](#) • Code : CVGDC

## Objectifs :

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de prévenir et/ou gérer des situations conflictuelles internes et externes :

**Connaître :** Identifier les types de conflits et leurs origines, ainsi que leurs impacts sur le milieu professionnel.

**Comprendre :** Analyser la dynamique des conflits, détecter les tensions naissantes et appliquer des techniques de gestion adaptées.

**Mettre en œuvre :** Utiliser des stratégies de communication efficaces, adopter une attitude constructive et dédramatiser les situations tendues, tout en développant des outils d'auto-évaluation pour un suivi continu.

## Destinataires :

**Managers et responsables d'équipe :** Pour gérer efficacement les tensions et conflits au sein de leurs équipes.

**Chefs de projet :** Pour coordonner des équipes et des ressources avec des intérêts divergents.

**Ressources humaines :** Pour intervenir dans les conflits internes, mener des médiations et accompagner les collaborateurs.

**Commerciaux et chargés de relation client :** Pour gérer les conflits avec les clients et savoir désamorcer des situations tendues.

**Dirigeants et cadres :** Pour piloter des équipes dans des contextes complexes et maintenir un climat de travail positif.

**Personnel soignant et travailleurs du secteur médico-social :** Pour gérer des conflits potentiels dans des environnements à haute pression.

**Consultants et coachs :** Pour accompagner des organisations dans la résolution de conflits et le développement des compétences relationnelles.

Tout collaborateur en contact régulier avec le public ou les clients :  
Pour savoir gérer des situations de tension ou d'insatisfaction.

Cette formation peut également être bénéfique pour tout professionnel souhaitant améliorer ses compétences en communication et en gestion de situations conflictuelles.

**Prérequis :** Aucun

**Accessibilité :** La formation est proposée en visioconférence, elle est accessible aux personnes à mobilité réduite.

**Durée :** Cette formation est proposée en Visioconférence Zoom sur 2 jours soit 14 heures de formation avec votre formatrice.

**Modalités d'évaluation :** Etude de cas et proposition de solution

## Modalités de formation :

Cette formation aura lieu **en visioconférence**

🕒 09h à 17h

📅 Du 10 avril 2025 au 11 avril 2025

14 heures réparties sur 2 journées de formation.

1 journée : 7h00 de formation

De 5 à 12 apprenants maximum

[Voir le planning au dos →](#)

### Tarif du cursus :

Au comptant : **750,00€ TTC**

En 3 mensualités : **3 x 250,00€ TTC**

En convention : **990,00€ HT\***

\*Assujéti à la TVA pour les entreprises et organismes de financement



Vous avez une question ?  
Vous souhaitez des informations ?  
Appelez **Magalie**  
au **01 44 34 23 28**

Retrouvez toutes nos formations sur notre site :

**[www.cnp-g-formation.com](http://www.cnp-g-formation.com)**

## CNPg FORMATION

• Établissement d'enseignement Supérieur Privé enregistré auprès de l'Académie de Versailles sous le N° 0952166N

• N° de déclaration d'activité de formation : 11 75 54354 75





Formation dispensée par  
**Blandine FERET**

- Formation en psychologue sociale
- Formatrice depuis 1993 en communication, efficacité professionnelle et GRH
- Formation individuelle de groupe

### PLANNING SESSION 2025

2 JOURS / 14h - En visioconférence  
**PROGRAMME 2025/2026**

Avril	10	11		<b>2025</b>
-------	----	----	--	-------------

**Cours de 09h à 17h**

#### Déroulement et pédagogie :

L'enseignement est dispensé à de petits groupes de 5 à 12 participants, afin de valoriser l'interactivité et le dialogue.

#### Délai d'accès :

L'inscription à une session est possible jusqu'à 2 semaines avant le début de la session de formation.

#### Méthodes mobilisées :

- Participative
- Démonstrative
- Inductive et déductive

**Flashez-moi !  
Téléchargez-moi !**

Scannez ce QR Code pour retrouver cette fiche dans votre téléphone



# Gestion des conflits

Cours en visioconférence • Code : **CVGDC**

## PROGRAMME DE LA FORMATION :

### Module 1

#### I - Identifier et analyser les différents conflits et tensions rencontrés par les participants

- Conflits relationnels,
- Conflits portant sur les valeurs,
- Conflits internes entre membre d'une équipe
- Conflits clients
- Les différents effets

### Module 2

#### I - Connaître les différents types de conflit et la méthodologie à développer

- Les conflits larvés
- Comment les détecter ?
- Comment les gérer avant qu'ils ne dégénèrent ?
- Les différents conflits ouverts
- Les 5 phases du conflit
- Méthodologie de gestion d'un conflit en 3 phases
- Cas de la médiation

#### II - Développer une attitude relationnelle constructive

- Prendre du recul et dédramatiser
- Savoir faire la part de l'émotif et des éléments rationnels du conflit

#### III - Exercices de communication

- Communication verbale et non verbale
- Les mots et attitudes qui désamorcent les 5 phases du conflit
- Étude de situations professionnelles

#### IV - Élaboration en groupe d'une grille d'auto-évaluation de la gestion de conflits

# FORMULAIRE D'INSCRIPTION

## Gestion des conflits

Cours en visioconférence • Code : **CVGDC**

Participant

Mlle     Mme     M.    Prénom : \_\_\_\_\_ Nom : \_\_\_\_\_  
Fonction : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
Tél : \_\_\_\_\_ Email : \_\_\_\_\_

Entreprise

### Responsable formation

Mlle     Mme     M.    Prénom : \_\_\_\_\_ Nom : \_\_\_\_\_  
Fonction : \_\_\_\_\_  
Raison sociale : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
Tél : \_\_\_\_\_ Email : \_\_\_\_\_  
Fax : \_\_\_\_\_ N° de SIRET : \_\_\_\_\_

Formation

Titres - Cours oraux	Dates	Financement personnel		Entreprise ou organisme HT
		Au comptant	En 3 mensualités	
<input type="checkbox"/> Formation Gestion des Conflits [CVGDC]	Les 10 et 11 avril 2025	<input type="checkbox"/> 750 € TTC	<input type="checkbox"/> 3 x 250 € TTC	<input type="checkbox"/> 990 € HT*
<input type="checkbox"/> Formation Gestion du Temps [CVGDT]	Les 17 et 18 avril 2025	<input type="checkbox"/> 750 € TTC	<input type="checkbox"/> 3 x 250 € TTC	<input type="checkbox"/> 990 € HT*

→ Cocher la formation désirée

\*Assujetti à la TVA pour les entreprises et organismes de financement

### RÈGLEMENT à titre personnel

- Ci-joint la somme de : ..... € Par :     Chèque (à l'ordre de CNPG Conseil RH)     Espèces     Virement  
 Paiement par prélèvement bancaire avec notre partenaire BRED Espace  
 Paiement par carte bancaire via notre site [www.cnpg-formation.com](http://www.cnpg-formation.com)

**Chèque ou virement** : Possibilité de paiement en 3 mensualités

**(X mensualités : 1 paiement à l'inscription et les autres les mois suivants)**

### RÈGLEMENT professionnel (en convention)

Le règlement sera effectué par  un OPCO, soit : ..... € + TVA ou  mon entreprise, soit : ..... € + TVA

**J'autorise l'enregistrement et la rediffusion du cours aux membres de ma promotion** (voir condition droit à l'image au verso)

Pour toute inscription ferme, nous retourner **le bulletin d'inscription dûment rempli et signé, accompagné du règlement (et CV à [contact@cnpgconseil.com](mailto:contact@cnpgconseil.com))**. Les inscriptions ne seront prises en compte qu'assorties de leur règlement complet (choisir la formule de paiement).

En cas d'abandon ou de désistement 2 semaines avant le début des cours, le montant total de la formation reste dû.

### FACTURATION

Etablissement à facturer si différent : \_\_\_\_\_

Cachet, signature de l'entreprise et date

Signature et date du participant

Transmettez votre document à l'adresse postale ci-dessous ↓

**CNPG FORMATION 48 rue de Marseille - 60590 FLAVACOURT**

[www.cnpg-formation.com](http://www.cnpg-formation.com)

Je soussigné(e)

Madame  Monsieur

Prénom : \_\_\_\_\_ Nom : \_\_\_\_\_

Société (éventuelle) : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Tél : \_\_\_\_\_ E-mail : \_\_\_\_\_

Veillez cocher la mention d'acceptation :

J'autorise à titre gratuit : CNPG FORMATION – 26-28 rue de Londres – 75009 PARIS à transmettre la rediffusion du cours dont je suis inscrit pour un usage de replay pédagogique et pour une durée limitée à 8 jours, aux élèves de la même promotion.

Je m'engage à ne jamais conserver sous toutes ses formes (images, vidéos ou bandes sonores) ces enregistrements de cours, et exclue toutes diffusions auprès de prospects, clients ou autre tiers, à des fins ou non d'usages commerciaux\*.

CNPG Formation s'engage à ne pas conserver et/ou exploiter votre image et voix à des fins ou non d'usages commerciaux\*.

La présente autorisation est personnelle et incessible.

J'ai lu et compris toutes les implications de cette autorisation.

\*Sous peine de l'article 226-1 et 226-8 du Code pénal qui prévoit la possibilité d'un an d'emprisonnement et une peine d'amende pouvant atteindre 45.000,00 euros.

Fait à :

Cachet (éventuel)

Le :

**Signature et mention « Lu et approuvé »**

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les formations s'inscrivent dans le cadre de l'article L.6313-1 du Code du Travail. L'effectif maximal est de 15 participants pour les formations inter courtes et 20 pour les formations inter longues.

## MODALITÉS D'INSCRIPTION

### Formations inter-entreprises courtes (≤15 jours) :

L'inscription du (des) stagiaire(s) est prise en compte dès réception du bulletin d'inscription daté, cacheté et signé par l'Entreprise. Pour les individuels, le paiement du montant total du stage est exigé à l'inscription.

### Formations inter-entreprises longues (>15 jours) :

L'envoi du dossier de candidature est accompagné des frais de dossier non remboursables en cas de non-admission ou désistement. L'inscription au stage est conditionnée par la validation du dossier de candidature et est prise en compte dès la signature de la convention ou du contrat de formation professionnelle, accompagné(e) d'un chèque d'acompte de 25 % du coût total de la formation.

## DOCUMENTS CONTRACTUELS

Formations inter courtes : dès la réception du bulletin valant convention de formation simplifiée, un courrier d'accusé de réception vous est adressé. Une convention peut être adressée sur demande.

Formations inter longues : dès validation du dossier de candidature, nous vous adressons la convention de formation ou le contrat de formation professionnelle en deux exemplaires, dont un est à nous retourner.

Dix jours avant l'ouverture de stage, vous recevez une convocation qui précise les éléments pratiques.

En fin de formation, une attestation de formation ou certificat/ diplôme (pour les formations concernées et en cas de réussite) est remis(e) à chaque participant. L'attestation de présence est envoyée à l'entreprise avec la facture (valant convention de formation simplifiée pour les formations inter courtes).

## MODALITÉS FINANCIÈRES

Les prix sont nets, le CNPG Formation n'étant pas assujettie à la TVA pour ses activités de formation. Ces prix comprennent la documentation remise à chaque stagiaire :

### • Par l'entreprise

Les frais de formation sont payables à réception de la facture.

### • Par un particulier

Les frais de formation sont acquittés conformément à l'échéancier annexé au contrat de formation professionnelle.

### • Par un OPCA

L'entreprise (ou le stagiaire) s'engage à faire toutes les démarches préalables nécessaires auprès de son organisme financeur ou OPCA. Si CNPG Formation Continue n'a pas l'accord de prise en charge à l'ouverture de la formation ou en cas de refus de paiement pour absence ou défaillance du stagiaire, l'entreprise ou le stagiaire est redevable de tout ou partie de la facture qui lui sera adressée directement. En cas de défaillance du stagiaire, le montant ne pourra pas être imputé sur le budget formation.

**Conditions de règlement :** à réception de la facture éditée à l'issue de chaque session de formation par chèque à l'ordre de :

CNPG FORMATION ou par virement bancaire à BRED Gisors - Banque 10107 - Guichet 00382 - N° compte 00010056737 - Clé RIB 38 - IBAN FR76 1010 7003

8200 0100 5673 738 – Code Bic BREDFRPPXXX.

## CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REPORT

### Annulations - reports du fait de CNPG Formation Continue

Dans le cas où le nombre de participants est jugé pédagogiquement insuffisant, CNPG Formation Continue se réserve le droit d'annuler ou de reporter le stage 10 jours ouvrés avant le début du stage.

CNPG Formation se réserve le droit de remplacer un formateur défaillant par une personne aux compétences techniques équivalentes ou s'engage à reporter la formation dans les meilleurs délais.

En cas de pandémie, épidémie, catastrophe naturelle ou grève, nos cours oraux peuvent être amenés à un report ou éventuellement être animés en visioconférences.

### Annulations - reports du fait de l'entreprise ou du stagiaire

Pour toute demande d'annulation avant le début de la formation, l'entreprise ou le stagiaire doit adresser un courrier ou un fax à CNPG Formation Continue dans un délai de 10 jours ouvrés. Passé ce délai, CNPG Formation Continue facturera un dédit à titre d'indemnité selon les conditions suivantes :

### Formations inter courtes

- 50 % du coût total de la formation dans un délai compris entre 6 et 9 jours ouvrés avant le début de la formation.
- 100 % du coût total dans un délai inférieur ou égal à 5 jours ouvrés avant le début de la formation pour toute formation commencée.

### Formations inter longues

- 25 % du coût total de la formation dans un délai compris entre 1 et 9 jours ouvrés avant le début de la formation.
- 100 % pour toute formation commencée.

Ces sommes ne sont pas imputables sur le budget Formation Continue (à l'exception des journées de formation suivies).

## DIFFÉRENDS ÉVENTUELS

Le Tribunal de Paris est seul compétent pour régler les litiges et la loi applicable est la loi française.

## DROIT A L'IMAGE ET A LA VOIX

Dans une démarche de qualité et de rediffusion, vous autorisez à titre gratuit, le CNPG FORMATION à transmettre la rediffusion du cours dont vous participez pour un usage de replay pédagogique et pour une durée limitée à 8 jours, aux élèves de la même promotion.

Vous vous engagez à ne jamais conserver sous toutes ses formes (images, vidéos ou bandes sonores) ces enregistrements de cours, et excluez toutes diffusions auprès de prospects, clients ou autre tiers, à des fins ou non d'usages commerciaux\*.

CNPG Formation s'engage à ne pas conserver et/ou exploiter votre image et voix à des fins ou non d'usages commerciaux\*.

\*Sous peine de l'article 226-1 et 226-8 du Code pénal qui prévoit la possibilité d'un an d'emprisonnement et une peine d'amende pouvant atteindre 45.000,00 euros.