MÉTIERS DU TOURISME ET DU COMMERCE

Mise à jour : 02/09/2026

Gestion des tensions et des situations complexes

Anticiper, détecter les situations de tension pouvant dégénérer en conflit

Dates
Sur demande, nous consulter

Durée

2 jours soit 14 heures - en présentiel

Tarifs
1600 €/personne

Possibilités de financement
OPCO selon la branche d'activités

Lieux
GAP

Contact
Pascale STOUVENOT
06 33 65 65 61
p.stouvenot@cci05formation.fr

Référent Handicap
Aurélie THAVEAU
06 49 48 72 57
a.thaveau@cci05formation.fr

Modalités d'accès
Entretien téléphonique, puis inscription sur devis signé

Délai d'accès
Candidature à fournir avant le :
1 semaine avant

Blocs de compétences
Aucun

Équivalence
Aucune

Passerelles
Aucune

Suite de parcours
Aucune

Taux de satisfaction
98%

Taux de réussite
Non concerné

Nombre de stagiaires
6

Taux d'abandon/interruption
0%

Taux d'insertion
100%

Publics

Tout collaborateur souhaitant améliorer sa communication

Objectifs

Anticiper, détecter les situations de tension pouvant dégénérer en conflit
Désamorcer ou gérer les conflits
Déboucher sur des solutions durables

Pré-requis

Aucun

Programme

JOUR 1

- **Distinguer problème, tension, crise et conflit????**

- Définir le conflit et déterminer ses sources
- Eviter les conflits, toujours la bonne chose à faire ?
- Appréhender les causes principales et éléments déclencheurs du conflit

- **Recourir à un comportement efficace pour sortir du conflit**

- Connaître les stratégies et les acteurs : distinguer contrainte et pouvoir
- Connaître sa marge de manœuvre et la mettre à profit pour gérer des conflits
- Pratiquer une "attitude d'ouverture" pour restaurer la confiance

JOUR 2

- **Prendre ses responsabilités lors de la résolution d'un conflit**

- Savoir identifier ce qui peut causer un conflit
- Prendre de la hauteur, faire face à ses émotions
- Assumer ses propres erreurs

- **Sortir des conflits en recourant à la régulation et/ou l'arbitrage**

- Etablir un système de régulation
- Pratiquer l'arbitrage au bon moment pour faire face aux situations urgentes ou nécessitant un déblocage

Méthodes pédagogiques et techniques

Minimum de 1 personne pour ouverture de session.

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation. Documents supports de formation projetés. Alternance d'apports théoriques, d'échanges, de travaux pratiques et de réflexion.

Suivi et modalités d'évaluation

Evaluations orale et écrite en cours et en fin de formation.

Equipe pédagogique

Cette formation est animée par un consultant professionnel expert dans le domaine visé.

Débouchés

Non concerné

Les +

- Evaluations en cours et en fin de formation
- Attestation de présence
- Attestation de formation