

PROGRAMME DE FORMATION

GESTION DES CONFLITS

Dernière modification : 28/10/2025

À l'issue des deux jours, les participants sauront reconnaître ce qui crée réellement le conflit, exprimer ce qu'ils ont à dire sans aggraver la situation, désamorcer une relation tendue avant qu'elle explose et instaurer un cadre de communication plus sain dans l'équipe. Concrètement : moins d'émotionnel qui déborde, moins de non-dits, et **plus de coopération durable au travail**.

Taux de satisfaction : 5.0/5 ★★★★★

Taux de réussite : 100%

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les causes et types de conflits professionnels
- Exprimer clairement ses ressentis et besoins sans blesser l'autre, et favoriser l'écoute dans les situations tendues
- Prendre conscience de sa stratégie naturelle de gestion des tensions et explorer d'autres styles
- S'approprier des outils de résolution concrète
- Mettre en place une culture de communication préventive en posant un cadre de fonctionnement sain pour prévenir les conflits et renforcer la coopération

INFORMATIONS CONCERNANT LA FORMATION



Public visé

Managers, RH, équipes projet, comités de direction



Durée

14 heures (2 jours)



Intervenant

Psychopraticien(ne) certifié



Équipements nécessaires

Aucun



Prérequis

Aucun



Méthodes d'évaluation

Quiz de fin de formation et évaluation continue par des ateliers pratiques



Méthodes pédagogiques

1. Alternance d'apports théoriques, de mises en pratique et d'échanges.
2. Jeux de rôle, co-développement, études de cas réels.
3. Outils de régulation émotionnelle et communication relationnelle.



Moyens pédagogiques

1. Schéma des styles de conflits (Thomas-Kilmann)
2. Grille de résolution de conflit
3. Trame de feedback / CNV
4. Charte relationnelle d'équipe



Modalités et conditions d'accès

Nous n'avons pas de dates fixes. Nous contacter afin de mettre en place une session selon vos attentes. Dès votre sollicitation, nous mettons tout en œuvre pour organiser une session de formation dans un délai inférieur à un mois.



Accessibilité

Notre formation est conçue pour être accessible à tous. Des solutions d'adaptation spécifiques sont disponibles pour les personnes en situation de handicap (adaptations techniques ou pédagogiques, accompagnement individuel). Contactez notre équipe avant l'inscription pour une prise en charge optimale.

CONTENU DE LA FORMATION

1. Comprendre les conflits

- Définitions (qu'est-ce qu'un conflit ?) & les différents types de conflits
- Les causes fréquentes en entreprise
- Les étapes d'évolution d'un conflit
- Autodiagnostic : mon rapport au conflit

2. Postures et émotions en situation conflictuelle

- Apprendre à accueillir et gérer ses émotions pour agir avec justesse
- Identifier les émotions déclenchées par les conflits
- Comprendre les mécanismes de défense et d'attaque
- La posture d'écoute et de recul
- Savoir dire sans blesser : assertivité vs agressivité/passivité

3. Les styles de gestion de conflit

- Connaître les différentes manières d'aborder un conflit
- Les 5 styles de gestion des conflits (selon Thomas & Kilmann)
- Avantages et limites de chaque style
- Trouver le bon équilibre : coopération vs compétition
- Mise en situation à partir de cas concrets

4. La médiation et les techniques de résolution

- S'approprier des outils de résolution concrète
- Les étapes d'un processus de médiation
- Clarifier les faits / besoins / ressentis
- Reformuler, recadrer, faire émerger des solutions partagées
- Faciliter une discussion entre deux personnes en tension

5. Prévenir les conflits au quotidien

- Mettre en place une culture de communication préventive
- Créer un cadre relationnel clair (règles, attentes, feedback)
- Pratiquer le feedback constructif
- Installer des temps de régulation (1:1, réunion d'équipe, supervision)
- Identifier les signaux faibles