

Formation

Gérer les conflits

« Anticiper, gérer, dépasser le conflit sans y laisser des plumes »

Parce que le conflit est inhérent aux relations humaines, il est important de bien l'appréhender.

Public : Dirigeants, chefs de projet, responsables d'équipes, managers... toute personne ayant à gérer des conflits.

Objectifs :

- Identifier et gérer les situations de conflits
- Connaître les différents types de conflits
- Désamorcer les situations explosives
- Utiliser les outils de gestion de conflits
- Prévenir les difficultés relationnelles
- Gérer efficacement l'après conflit
- Développer des stratégies efficaces à long terme

Prérequis : Aucun

Durée : 2 jours / 14 heures

Nombre de stagiaires : 5 maximum

Validation de la formation : Attestation de fin de formation envoyée par mail.

Tarif : 1390€ net (*nos formations ne sont pas soumises à la TVA*)

PROGRAMME

Regards croisés sur les conflits dans l'éco-système de l'entreprise

Tour de table et mise en commun

Du désaccord au conflit : mieux comprendre pour mieux gérer

Typologies des conflits et origines

- *Atelier pratique*

C'est du vécu : inventaire des situations conflictuelles à travailler

Repérer les signes avant-coureurs

Les mécanismes du conflit

Eviter l'escalade du conflit (Glasl)

Les signes avant-coureurs
Les comportements porteurs de conflit
Le triangle de Karpman

- *Test : êtes-vous assertif ?*

Ni hérisson ni paillason : oser s'affirmer

Les principes de la communication positive et de l'assertivité
Développer une approche gagnant-gagnant
Comment me positionner dans le conflit ?
S'affirmer sans agresser
Les stratégies qui ont fait leur preuve
Savoir dire non

- *Jeu de rôles : application !*

Résoudre le conflit

Les outils de régulation
Utiliser le questionnement et l'écoute active pour restreindre les interprétations
Le processus de résolution de problème (identifier, analyser, recherche de solutions, sélectionner une solution, mettre en œuvre, évaluer)
Trouver un accord
Rétablir la confiance

Maîtriser mes émotions et développer une posture relationnelle efficace

Bien canaliser mes émotions pour une agilité relationnelle optimale
Connaître son intelligence émotionnelle et sa performativité
Adopter un état d'esprit « médiation » pour faciliter la résolution d'un conflit

Verbal et non-verbal : comment les utiliser ?

Éliminer les non-dits et les sources de tension
Exprimer/recevoir une critique : oser dire et bien dire
Bien s'entendre quand on discute : les outils pour rétablir le dialogue
De l'importance du ton

- *Jeu de rôles : application !*

Quelles objections opposer à une personne de mauvaise foi ?

Savoir prévenir des conflits

L'intérêt de la communication
Repérer les mécanismes de défense
Savoir confronter l'autre partie pour engendrer un changement
Gérer les personnalités difficiles pour prévenir des conflits

L'après conflit

Retour à froid sur le conflit

Analyser les causes du conflit

Identifier vos points d'amélioration dans la gestion de conflit pour progresser dans votre management

Profil de l'intervenant :

Consultant - Formateur en entreprise depuis 25 ans. Docteur en sciences sociales et communication.

Méthodes pédagogiques et moyens techniques :

- Apports théoriques
- Pédagogie expérientielle
- Méthode participative
- Echanges d'expériences
- Mises en situation
- Jeux de rôle

Ce stage repose sur des partages de pratiques et des mises en situation réalistes.

- Salle de formation équipée
- Support pédagogique remis aux participants
- Paperboard ou tableau blanc

Modalités d'évaluation :

- Auto-positionnement
- Questionnaires
- Exercices d'application tout au long du parcours
- **Evaluation formative continue** : contrôle des acquis tout au long de la formation à travers des exercices pratiques guidés et des mises en situation
- **Exercice récapitulatif** en fin de parcours.
- **Retour individualisé** du formateur.

Nous contacter :

Evolu Formation

contact@evoluformation.com

04 28 29 25 33

Date d'actualisation : janvier 2026