
Programme de Formation

Gérer les conflits : adopter une posture constructive et apaisée

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Managers, encadrants, chefs de projet ou professionnels RH souhaitant renforcer leur capacité à prévenir et gérer les conflits au travail.



Objectifs pédagogiques

- Identifier les signaux précurseurs de tensions et de conflits.
- Accueillir les demandes avec assertivité et intelligence émotionnelle.
- Réguler les effets du stress et des comportements agressifs.
- Transformer un conflit en opportunité de collaboration.
- Tirer des enseignements de l'expérience pour prévenir les récives.



Description

Jour 1

Matin : Comprendre les sources de conflits

Identifier les différents types et niveaux de conflits (interpersonnels, collectifs...).

Décrypter les origines : divergences d'intérêts, valeurs, communication.

Distinguer conflit individuel et conflit de groupe.

Après-midi : Prévenir et désamorcer le conflit

Reconnaître les signaux verbaux et non verbaux de tension.

Identifier les attentes implicites, besoins de reconnaissance.

Accueillir les revendications de façon constructive.

Mise en œuvre de la méthode DESC sur des cas pratiques issus du vécu des participants.

Jour 2

Matin : Agir en situation de conflit

Analyser les causes réelles d'un conflit et le rôle des acteurs.

Clarifier les objectifs sans personnaliser l'échange.

Réguler l'impact du stress et de l'agressivité dans la communication.

Mises en situation : gestion de conflits types avec entraînement à la méthode DESC.

Exercices d'argumentation et de communication assertive.

Après-midi : Résolution et gestion post-conflit

Identifier les marges de négociation et les solutions acceptables.

Engager une concertation productive : reformulation, écoute active, questionnement.

Gérer les personnalités difficiles et les contradicteurs.
Exercices autour du triangle dramatique de Karpman.
Analyser les conflits passés pour en tirer des leçons et renforcer les pratiques préventives.



Prérequis

Aucun



Modalités pédagogiques

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



Moyens et supports pédagogiques

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



Informations sur l'accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.