

# Formation Gérer les conflits avec intelligence



Formation disponible en présentiel ou en distanciel, en groupe ou en individuel.



Formation complète : 1 jours de formation + 30 jours de suivi personnalisé.

Prix **inter** : 350€ H.T Forfait **intra** 650€ H.T (Financements possibles.)

## A qui s'adresse cette formation ?



### Pour qui ?

- Managers / responsables d'équipe
- Dirigeants / entrepreneurs encadrant une équipe
- Toute personne amenée à animer une équipe au quotidien



### Prérequis :

Encadrer (ou se préparer à encadrer) une équipe et être confronté(e) à des désaccords, tensions ou situations relationnelles sensibles.

## PROGRAMME

### AVANT

- Questionnaire de positionnement : contexte, équipe, situations rencontrées, niveau de confort face au conflit
- Auto-évaluation : posture, communication, gestion des émotions, capacité à recadrer
- Collecte de 2 situations réelles (désaccord, tension, conflit ouvert, rupture de communication)

### PENDANT

#### Module 1 : Comprendre le conflit : causes, mécanismes, signaux

- Conflit vs désaccord : ce qui déclenche l'escalade
- Sources fréquentes (rôles, objectifs, charge, règles du jeu, communication)
- Dans les TPE, agir tôt par le dialogue peut éviter l'enlisement.

#### Module 2 : Posture du manager face au conflit

- Garder le cadre : neutralité, respect, exigence, sécurité psychologique
- Éviter les pièges : éviter/fuir, attaquer, "faire semblant", trancher trop vite
- Techniques de communication : écoute, reformulation, questionnement, recadrage

#### Module 3 : Méthode de régulation : transformer la tension en solution

- Conduire un échange structuré : faits observables → impacts → besoins → options → accord → plan de suivi
- Clarifier responsabilités et règles de fonctionnement (prévenir la récurrence)
- Mises en situation : jeux de rôle sur cas réels + feedback structuré

## Module 4 :Sensibilisation RPS : prévenir les dérives et protéger l'équipe

- RPS : définition, facteurs (organisation, rapports sociaux, exigences émotionnelles...)
- Conflits exacerbés et violences internes : signaux d'alerte, vigilance managériale
- Quand solliciter des relais (RH, direction, santé au travail, médiation) — repères utiles

### APRES

- Plan d'action 30 jours : appliquer la méthode sur 1 situation réelle + retour d'expérience
- Auto-évaluation : aisance, climat, qualité du dialogue, décisions prises
- (Option) point de suivi sur rendez-vous : ajustements et consolidation



### Objectif de la formation

- Être plus à l'aise face au conflit (posture, cadre, communication)
- Anticiper et exploiter le conflit pour faire grandir l'équipe (clarifier, décider, progresser)
- Mettre en place des pratiques de dialogue qui réduisent l'escalade et renforcent la coopération
- Être sensibilisé(e) aux RPS et aux signaux d'alerte (prévention et bonnes pratiques managériales)



### Modalités d'évaluation

- **Avant** : positionnement + auto-évaluation
- **Pendant** : mises en situation (évaluation formative + feedback)
- **Fin** : validation des livrables + auto-évaluation finale
- **Satisfaction** : questionnaire à chaud



### Intervenants

Formation animée par un(e) formateur(trice)-consultant(e) expert(e) en management avec expérience terrain.



### Points forts de la formation

- Méthode simple et actionnable pour gérer les conflits sans subir
- Très pratique : cas réels + jeux de rôle + feedback structuré
- Prévention : outils concrets pour éviter l'escalade et améliorer le climat
- Sensibilisation RPS : repères, signaux d'alerte et bonnes pratiques



Nous étudions toutes les situations de handicap et mettons en place, lorsque possible, les aménagements pédagogiques et organisationnels nécessaires (contact en amont).



### QUALITÉ DE FORMATION

Formation certifiée Qualiopi, prise en charge possible le jusqu'à 100%