

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 récidive)
- 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%