

Gestion des conflits

DESCRIPTION

Renforcer sa capacité à prévenir et gérer les conflits avec justesse, en combinant compréhension des mécanismes, intelligence émotionnelle et outils de communication, grâce à cas concrets et mises en situation.

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

- 1 Rituel d'ouverture : "Ce que le conflit active en moi"**
 - Un exercice symbolique pour identifier ses réactions spontanées, ses peurs, ses élans, ses croyances.
- 2 Les fondamentaux du conflit**
 - Typologie : relationnel, organisationnel, de valeurs, de méthode
 - Les signaux faibles : irritants, micro-tensions, non-dits
 - Les mécanismes émotionnels : peur, frustration, besoin non reconnu
 - Les dynamiques d'escalade : malentendus, interprétations, polarisation
- 3 Atelier "Cartographie d'un conflit"**
 - Acteurs
 - Besoins
 - Émotions
 - Enjeux visibles et invisibles
 - Zones de tension
 - Zones d'alliance
- 4 Les leviers de régulation**
 - Cadre, règles, limites
 - Neutralité active
 - Écoute stratégique
 - Reformulation apaisante
 - Clarification des attentes
- 5 Atelier "Les micro-interventions qui désamorcent"**
 - Recadrer sans braquer
 - Nommer une tension sans l'amplifier
 - Ramener au factuel
 - Accueillir une émotion
 - Poser une limite claire
- 6 Jeu "Les situations sensibles"**
 - Tension entre collègues
 - Conflit en réunion
 - Opposition frontale
 - Passif-agressif
 - Résistance émotionnelle
- 7 Simulation filmée ou observée : entretien de régulation**
 - Posture
 - Impact
 - Clarté
 - Gestion émotionnelle
 - Capacité à apaiser
- 8 Rituel de clôture : "Mon geste de régulation"**

- € 1090€ HT par participant
- 🕒 1 jour (7 heures)
- 🏠 Présentiel ou distanciel
- 👥 Intra ou inter-entreprise

PUBLIC CONCERNÉ

- Collaborateurs
- Managers
- Chefs de projet
- Fonctions support
- Équipes transverses
- Toute personne amenée à gérer ou vivre des tensions relationnelles

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis technique
- Être prêt à partager une situation réelle
- Être ouvert à des formats expérientiels et incarnés

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Comprendre les mécanismes** du conflit et repérer les signaux faibles
- **Adopter une posture** relationnelle stable et régulatrice
- **Intervenir avec justesse** pour désamorcer les tensions
- **Gérer ses émotions** et celles des autres
- **Conduire** un entretien de régulation
- **Recadrer sans braquer** et préserver la relation
- **Installer un cadre** de fonctionnement préventif