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