

# Gestion de situations conflictuelles



## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Identifier les sources des conflits et appliquer des stratégies pour les prévenir.
- Adapter leur communication pour maintenir un dialogue constructif en situation difficile.
- Utiliser des techniques de désamorçage et de résolution pour gérer les tensions et conflits dans leur équipe.
- Déterminer leur sphère d'influence pour intervenir efficacement dans la gestion des conflits.

**Public visé :**  
Tout public

**Prérequis :**  
Ordinateur équipé d'une connexion stable si distanciel

**Durée :**  
14h/ 2 jours

## Méthodes pédagogiques :

- Adaptation de la formation au niveau d'expérience des participants
- Alternance de contenus théoriques et d'exercices pratiques
- Un ordinateur par stagiaire avec logiciel installé
- Mise en situation, exercices réflexifs, travail de groupe...

**Modalités :**  
Formation en Présentiel ou en Distanciel

**Suivi et Evaluation :**  
Contrôle continu (Exercices,quizz...)  
Émargement feuille de présence  
Certificat de réalisation

**Nombre de stagiaires :**  
De 4 à 12 stagiaires

**Tarif inter :**  
990€ net de taxe par stagiaire

**Tarif intra :**  
Nous consulter

**Délai d'accès :**  
D'une semaine à 2 mois selon le type de financement

**Contact :**  
[contact@envoll.fr](mailto:contact@envoll.fr)  
04 42 92 29 72

**Accessibilité :**  
[Cliquez ici](#)



## Jour 1 : Introduction

Accueil inclusif

Présentation du déroulé de la formation

Présentation/tour de table des participants : leur entreprise/service, leur métier, leur expérience, leur formation initiale, leur(s) besoins et attentes

### 1. Comprendre les sources des conflits

Aborder les causes fréquentes des conflits (malentendus, divergences d'intérêts, stress) et les principes de base pour les aborder (écoute, neutralité). Analyse approfondie des causes (valeurs, communication, stress), identification des signaux faibles (ex. : repli, ton agressif), étude de cas sectorielle (ex. : tension dans une équipe de restauration collective).

### 2. Anticiper les conflits

Stratégies de prévention (clarification des attentes, feedback régulier, transparence), atelier de co-développement sur des irritants récurrents (ex. : gestion des plannings), propositions de solutions.

### 3. Adopter une communication adaptée

Techniques de communication assertive (messages "je", reformulation), écoute active pour décoder les émotions, jeux de rôle sur des cas simples (ex. : désaccord entre collègues).

### 4. Synthèse et préparation Jour 2

Retour sur les apprentissages du jour, élaboration d'un plan d'action intermédiaire (ex. : une action concrète à tester avant Jour 2), restitution collective.

## Jour 2 : Retour d'expérience & réactivation

Partage des expériences depuis Jour 1 (ex. : mise en pratique de la communication), quiz rapide pour réactiver les concepts (sources, prévention), clarification des attentes pour la journée.

### 5. Désamorcer les situations tendues

La CNV et la méthode OSBD « Observation, Sentiment, Besoin, Demande »

Techniques de désamorçage (calmer les émotions, reformuler, poser des limites), mises en situation sur des cas complexes (ex. : conflit hiérarchique ou avec un client), feedback collectif.

### 6. Résoudre les conflits durablement

Étapes de résolution (médiation, compromis, arbitrage), atelier pour co-construire une grille de résolution adaptée aux contextes professionnels, partage des résultats.

### 7. Exploiter sa sphère d'influence

Analyse de la sphère d'influence (contrôle, influence, hors contrôle), exercices pratiques pour prioriser ses interventions (ex. : matrice d'influence), étude de cas (ex. : gérer un conflit hors de son autorité directe).

### 8. Ancrer ses compétences

Élaboration d'un plan d'action final (objectifs SMART pour gérer les conflits), restitution des apprentissages, partage d'outils pratiques (ex. : fiche DESC, OSBD).

## Conclusion

Évaluation des acquis : Quiz ludique et évaluation de la satisfaction

Modalité de suivi post-formation. Bilan et clôture de la formation