FORMATION GESTION DE CONFLITS : OUTILS ET POSTURES POUR LES DÉTECTER ET LES DÉSAMORCER

Management | Blended présentiel/distanciel | 10 heures

CIBLE

- Tout manager.
- La formation peut être adaptée à un public « tout collaborateur ».

Aucun pré-requis.

OBJECTIFS

- Identifier les types de conflits au travail et le rôle du manager
- Identifier ses réactions naturelles face au conflit
- Savoir lever ses propres freins (qui empêchent d'intervenir efficacement dans une situation de conflit au travail)
- Détecter les signes de tension
- Enrayer l'escalade et instaurer le dialogue
- S'appuyer sur des méthodes et outils pratiques pour désamorcer et résoudre les conflits au travail
- Reconnaître, exprimer et réguler les émotions en situation difficile
- Créer un environnement où le conflit n'est pas tabou

FORMAT ET MODALITÉS DE DIFFUSION

Format recommandé par l'équipe pédagogique : 10H de formation en **blended learning**, sur 2 mois

- 1 jour présentiel (7H)
- un parcours e-learning (1H)
- une classe virtuelle REX et et «action-learning» (2H)

Cette formation peut être réalisée en distanciel.

Apprenants en situation de handicap : nous contacter en amont pour envisager les solutions adaptées.

PÉDAGOGIE

Méthodes pédagogiques participatives et ludiques, alternant jeux de rôles débriefés à partir de « cartes techniques » - exclusivités du Gymnase -, quiz et productions créatives en équipes, apports méthodologiques pratiques, partage d'expérience, co-construction de plan d'actions et mémos de mise en œuvre.

- pédagogie inversée (faire puis formaliser l'acquis)
- apprentissage vicariant : observer puis pratiquer

PROGRAMME

#Onboarding

- Présentation du parcours et du groupe (ice beaker)
- Recueil des attentes
- Premier exercice de lancement de la formation

#1 Comprendre la logique du conflit

Comprendre les mécanismes des conflits au travail pour pouvoir les anticiper et les désamorcer.

- 4 niveaux du conflit : des micro-signaux au blocage
- Le thermomètre du conflit
- Détecter les 4 types de micro-résistances *(mise en pratique en sous-groupes et débriefing pour s'exercer à la régulation à froid)*

#2 Identifier ses réactions naturelles face au conflit (fuite, confrontation, évitement)

Mieux comprendre ses automatismes relationnels et adopter des postures plus justes dans les situations conflictuelles au travail.

- Autodiagnostic pour se positionner *(partage guidé à partir d'un guide d'exploration)*
- Les effets mesurables d'une bonne régulation des tensions : pour l'équipe, pour l'activité, pour l'entreprise, pour *soi (exercice pour lever ses freins naturels)*

#3 Résoudre un conflit au travail : intervenir avec méthode

Méthode et entraînement pour intervenir avec recul, structurer le dialogue et restaurer une relation constructive.

- 3 fondamentaux de la résolution de conflit : le modèle de résolution de conflit de Thomas & Kilmann, la querelle des 2 lézards, le modèle de Palo Alto *Pédagogie inversée en sous-groupes*
- La démarche des 3 R : repérer, reconnaître, réparer *2 études de cas pour illustrer les 3 étapes et jeux de rôles pour les expérimenter en conditions réalistes*
- La méthode de la négociation raisonnée *(application sur des micro-situations inspirées du quotidien des managers)*
- Créer une culture du désaccord constructif *(jeu du World café)*

#4 Synthèse et plan de développement

Transformer les acquis de la formation en actions concrètes, en testant et expérimentant directement sur le terrain.

- Enrichissement du guide d'exploration avec un plan d'expérimentation concret à mener avant la classe virtuelle REX.

#Offboarding REX

- Partage, entre pairs, des mises en pratique terrain
- Synthèse collaborative des acquis
- Focus sur les points clés à retenir
- Actualisation du plan de développement individuel

#Ressources : chaque participant repart avec…

- Un support de synthèse PDF enrichi des productions du groupe
- Une feuille de route individuelle avec un plan d'action personnalisé

Plus d'informations : Valérie BERGÈRE

01.53.25.05.23 | *Formulaire de contact*
contact@gymnasedumanagement.com

© Gymnase du Management | Mise à jour Septembre 2026