

Gestion des conflits : Prévenir, gérer et dépasser les conflits

 **PUBLIC** : Tout Collaborateur - sur tout le territoire  **PRÉREQUIS** : Aucun prérequis

€ TARIFS

Inter : 700€

Intra : *Contactez-nous, il est possible qu'un formateur soit disponible dans votre région.*

 Vous souhaitez adapter ce programme à vos besoins ? Sollicitez-nous.

2 jours (14H) -
Présentiel 100% -
Distanciel 100% ou
Blended

LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Comprendre les différentes sources de conflits et savoir les éviter
- ✓ Apprendre à désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits
- ✓ Maîtriser sa communication en situation difficile
- ✓ Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur pour gagner en impact

LE PROGRAMME

Jour 1

Comprendre le rôle du manager dans la gestion des conflits

- Découvrir les différents types de conflits et les enjeux associés
- Comprendre les rôles du manager dans un conflit
- Adopter les postures associées (médiateur/ facilitateur/ acteur)
 - o Apports clés : les conflits en entreprise et leur impact sur la performance et présentation des 3 contextes de conflits et du rôle du manager (médiateur/facilitateur/acteur) en lien avec le management bienveillant

Intégrer l'importance des émotions dans la relation

- (Re)découvrir les émotions primaires
- Mieux comprendre le fonctionnement des émotions et leur utilité
 - o Apports clés : Qu'est-ce qu'une émotion ? Découverte des 6 émotions primaires, dont la colère, la peur, la tristesse (d'Eckman), nuancier émotionnelle

Comprendre le processus émotionnel en situation

- Développer son intelligence émotionnelle

CMA Académie 2026

cma-academie@cma-france.fr / 01.44.43.10.23

<https://cma-academie.fr/>

N° de Déclaration D'Activité (NDA) : 1175PO13475

- Détecter les émotions en situation et adapter son fonctionnement
- Gérer ses propres émotions en situation relationnelle conflictuelle
 - o Apports clés: stratégie gagnante, protocole de régulation émotionnelle

Gérer ses propres émotions en situation relationnelle conflictuelle

- Découvrir les principes de la communication non violente
- Adopter une communication adaptée en situation difficile
 - o Apports clés : Introduction à la communication non violente : modèle OSBD et auto-empathie, techniques de ressourcement

Jour 2

Comprendre les sources d'un conflit

- Identifier les grands types de conflits
- Cartographier les réactions possibles
- Connaître les attitudes révélatrices d'un conflit
 - o Apports clés : Présentation des 3 sources de conflits (intérêts, besoin, opinion/valeur), les toxines de communication et leurs antidotes

Anticiper les conflits par l'observation

- Détecter les prémices de situations conflictuelles
- Être attentif aux signaux faibles et observer le non-verbal.
- Désamorcer les tensions pour éviter les conflits
 - o Apports clés : l'observation non verbale, écoute empathique, distinction faits/opinion-sentiment

Désamorcer et traiter le conflit

- Résoudre une situation conflictuelle
- Faire preuve d'écoute et d'attitude empathique
- Adopter une posture de médiateur
 - o Apports clés : La méthode OSBD, la posture du manager-médiateur et l'assertivité, formulation d'une demande
- Pérenniser la qualité de la coopération à l'issue d'un conflit

Faire émerger des solutions

- Rétablir la coopération à long terme
- Co-définir des modes de fonctionnement pacifiés
 - o Apports clés: La résilience, séance d'écoute active, responsabilité partagée

EVALUATIONS

Clôture

- Exercice de clôture: arbre à personnage
- Temps de déclusion

Pour toute question concernant la participation de personnes en situation de handicap, contacter directement CMA Académie (coordonnées ci-dessous).