

# Prévenir et gérer les conflits

Formation pratique — 2 jours — 14h00

**3 000 € H.T.**

## DESCRIPTION DE LA FORMATION

Les tensions relationnelles au travail épuisent les équipes et fragilisent la performance ? Cette formation vous donne les clés pour comprendre l'origine des conflits, les désamorcer à temps et les transformer en opportunités de dialogue. Vous développerez des compétences concrètes en gestion de crise relationnelle, en médiation de proximité et en communication apaisante.

## PRÉ-REQUIS

**Pré-requis :** Aucun prérequis.

## PUBLIC

**Public concerné :** Managers, responsables RH, chefs d'équipe et tout collaborateur confronté à des situations conflictuelles.

## RÉSULTATS ATTENDUS DE LA FORMATION (OBJECTIFS)

Le bénéficiaire de la formation sera capable de :

- 1 Identifier les sources et les mécanismes de déclenchement des conflits
- 2 Repérer les signaux faibles et intervenir avant l'escalade
- 3 Appliquer des techniques de communication apaisante en situation tendue
- 4 Conduire un entretien de médiation de proximité
- 5 Transformer les conflits en leviers de dialogue et de co-construction

## HORAIRES ET DURÉE

**Durée :** 14 heures — 2 jours de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30.

## LIEU

**Lieu :** Formation dispensée dans les locaux de l'entreprise cliente.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Inscription par mail à [bepferconsulting@gmail.com](mailto:bepferconsulting@gmail.com) La formation peut être organisée rapidement selon les disponibilités des participants. Un questionnaire de recueil des besoins est envoyé avant la formation.

Accès possible à la formation dans un délai de 7 jours postérieure à la signature de la convention de formation et/ou de 15 jours postérieure à la signature d'un contrat de formation, permettant le respect du délai de rétractation du client particulier, après avoir rempli un formulaire d'analyse du besoin.

*Si vous rencontrez des difficultés ou pour toute question, contactez-nous à [bepferconsulting@gmail.com](mailto:bepferconsulting@gmail.com) pour nous en faire part afin que nous puissions vous accueillir au mieux.*

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

La formation alterne apports conceptuels illustrés et mises en pratique sur situations réelles. Exercices individuels, travaux en binômes et sous-groupes, jeux de rôle et simulations. Un support de cours et des fiches outils sont remis à chaque participant. Groupe limité à 12 participants maximum.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Un questionnaire de positionnement individuel est envoyé à chaque participant avant la formation. L'évaluation est continue : exercices pratiques, mises en situation et débriefs. Un questionnaire de satisfaction à chaud est complété en fin de formation. Un questionnaire de satisfaction à froid est envoyé par mail à J+30.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Si vous rencontrez des difficultés ou que vous vous questionnez sur des aménagements particuliers, contactez-nous à [beperfconsulting@gmail.com](mailto:beperfconsulting@gmail.com) pour nous en faire part afin que nous puissions vous accueillir au mieux. Notre organisme tente de donner à tous les mêmes chances d'accéder à la formation professionnelle continue. Nous mettons tout en œuvre dans la mesure du possible pour intégrer à nos programmes des personnes en situation de handicap en adaptant les modalités de nos formations conformément à la Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

## FORMATEUR

La formation est animée par **Linda OUACHEK** – Be & Perf Consulting, formatrice spécialisée en communication, management et dynamiques d'équipe. Les outils mobilisés incluent l'Analyse Transactionnelle, la CNV, l'Ennéagramme et les Niveaux Logiques de Dilts.

*En cas d'indisponibilité d'un formateur, la formation peut être animée par un autre formateur.*

## SANCTION DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, une attestation individuelle de formation est remise à chaque participant. Ce document mentionne l'intitulé de la formation, les objectifs, la durée et les dates de réalisation.

## TARIF

3 000 € H.T. pour le groupe (4 à 12 participants). Devis personnalisé sur demande.

## INDICATEURS DE RÉSULTATS

- Taux de satisfaction à chaud : mesuré en fin de chaque session via questionnaire individuel
- Taux de satisfaction à froid : mesuré à J+30 via questionnaire envoyé par mail
- Taux d'atteinte des objectifs : évalué via questionnaire de positionnement amont/aval

**Taux de réussite :**

**Taux de satisfaction :**

## PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

### 1 — Comprendre les conflits et leurs mécanismes

- Définition et typologies des conflits : interpersonnel, organisationnel, de valeurs
- Le triangle de Karpman : Victime, Persécuteur, Sauveur
- Les escaliers du conflit : de la tension à la rupture
- Exercice : cartographier des situations conflictuelles vécues
- Les besoins non satisfaits comme moteur du conflit (approche CNV)
- Lancement du plan d'action individuel

### 2 — Prévenir et désamorcer les conflits

- Repérer les signaux précoces de tension relationnelle
- Adapter sa communication en situation de pression : écoute active, reformulation
- Gérer ses propres réactions émotionnelles face au conflit
- La posture assertive comme outil de prévention
- Exercice : mises en situation de désamorçage
- Enrichissement du plan d'action individuel

### 3 — Gérer et résoudre les conflits

- Les modes de résolution des conflits : évitement, confrontation, négociation, médiation
- Conduire un entretien de médiation de proximité en 5 étapes
- Rechercher des solutions gagnant-gagnant
- Exercice : simulation d'entretien de médiation sur cas réels

### 4 — Ancrer les acquis

- Mise en situation finale sur cas réels apportés par le groupe
- Retours individuels du formateur sur grille critériée

- Évaluation à chaud de la formation
- Finalisation du plan d'action individuel : objectifs, axes de progrès, planning