

# Formation : Maîtriser les conflits

Gérez les conflits pour favoriser la coopération

Cours pratique - 2j - 14h00 - Réf. GDF

Prix : 1590 CHF H.T.



4,8 / 5

BEST

Cette formation vous permettra d'analyser les conflits passés, d'en comprendre les origines profondes, et d'identifier leurs signaux avant-coureurs afin de prévenir leur récurrence. Vous apprendrez à développer une posture d'écoute active tout en maintenant une attitude assertive, essentielle pour désamorcer les conflits. À l'issue de cette formation, vous serez en mesure d'appliquer des stratégies d'intervention claires et efficaces pour recentrer les échanges vers objectif commun, favorisant ainsi la coopération et la résolution des conflits.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Déetecter les indices préconflictuels et les signaux d'alerte
- ✓ Accueillir les demandes et les revendications
- ✓ Utiliser la méthode DESC (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conclure) pour gérer les conflits en entreprise
- ✓ Gérer le stress, dédramatiser et surmonter les effets de l'agression
- ✓ Gérer l'après-conflit et en tirer des enseignements pour progresser

## Public concerné

Toute personne souhaitant prévenir et résoudre les conflits au travail

## Prérequis

Aucun

### PARTICIPANTS

Toute personne souhaitant prévenir et résoudre les conflits au travail

### PRÉREQUIS

Aucun

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## Méthodes, moyens pédagogiques et évaluations

- Partage d'expériences et échanges de pratiques
- Mises en situation et débriefing collectif
- Mises en situation avec des exercices autour du triangle dramatique
- Élaboration d'un plan d'action individuel incluant tâches prioritaires et objectifs
- Évaluation par le formateur de la progression pédagogique du participant, tout au long de la formation : QCM, mises en situation, travaux pratiques...
- Test de positionnement complété par le participant avant et après la formation pour mesurer son évolution et valider les compétences acquises

Les activités présentées dans ce programme de cours sont fournies à titre indicatif et peuvent être ajustées au besoin par les formateurs.

## Programme de la formation

### 1 Les différents types de conflits

#### Compétences visées

- Identifier les niveaux de conflits
- Différencier les types de conflits
- Analyser les sources des divergences et des affrontements
- Reconnaître les différences entre conflits de groupe et conflits individuels

#### Activités pédagogiques

- Brainstorming : en groupe, associer des mots-clés aux conflits
- Autodiagnostic : identifier son style personnel et professionnel
- Lancement d'un plan d'action individuel : définition des axes de progrès, des objectifs et du planning

#### Outils et méthodes

- Tests et autodiagnostic

### 2 Prévenir et désamorcer le conflit

#### Compétences visées

- Déetecter les signes préconflictuels verbaux et non verbaux
- Identifier les attentes et les besoins de reconnaissance
- Reconnaître les attitudes provoquant les conflits
- Accueillir et comprendre les demandes et les revendications

#### Activités pédagogiques

- Mises en situation : utilisation de la méthode DESC dans la gestion de conflits inspirés des situations professionnelles vécues par les participants
- Enrichissement du plan d'action individuel

#### Outils et méthodes

- Méthode DESC

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.

• À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.

• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES

### HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

### 3 Gérer le conflit

#### Compétences visées

- Identifier les causes du conflit
- Évaluer l'implication des interlocuteurs et se positionner rapidement
- Clarifier les objectifs sans personnaliser le conflit
- Communiquer efficacement pour gérer le stress et surmonter les effets de l'agression
- Échanger : débloquer la situation et reprendre l'initiative

#### Activités pédagogiques

- Mises en situation : entraînement à la méthode DESC sur de nouveaux types de conflits
- Enrichissement du plan d'action individuel

#### Outils et méthodes

- Techniques d'argumentation
- Méthode DESC

### 4 Résoudre le conflit

#### Compétences visées

- Repérer les intérêts en présence et redimensionner le problème afin de différencier le négociable et le non négociable
- Définir la marge de manœuvre, déterminer les options praticables
- Élaborer des procédures de concertation
- Transformer les conflits destructeurs en confrontations productives
- Gérer les contradicteurs et personnalités difficiles

#### Activités pédagogiques

- Mises en situation : à partir d'un sujet d'entretien individuel, écouter activement en pratiquant la reformulation et le questionnement
- Exercices autour du triangle dramatique
- Enrichissement du plan d'action individuel

#### Outils et méthodes

- Techniques d'écoute active, de reformulation et de questionnement
- Méthode DESC
- Triangle de Karpman

## Compétences visées

- Analyser les causes et le déroulement du conflit, à froid
- Tirer des leçons pour progresser et améliorer les pratiques
- Consolider les acquis par des pratiques partagées
- Se prémunir contre la répétition des conflits en intégrant l'expérience acquise

## Activités pédagogiques

- Finalisation du plan d'action individuel

## Dates et lieux

### CLASSE À DISTANCE

2026 : 9 avr., 18 mai, 11 juin, 11 juin, 17 sep.,  
17 sep., 15 oct., 5 nov., 3 déc., 3 déc.