



## GESTION DES CONFLITS EN ENTREPRISE.

### Durée

14.00 heures (2 jours) 100% synchrone

### Profils des apprenants

- Managers, chefs d'équipe, responsables RH ou encadrants.
- Collaborateurs souhaitant améliorer la gestion des désaccords.
- Toute personne amenée à intervenir dans la résolution de conflits.

### Prérequis

- Compréhension du français oral et écrit.
- Connaissance du contexte professionnel ou managérial recommandé.



### Accessibilité et délai d'accès :

AXIO PROTECH traite vos données selon le RGPD pour fournir ses services, répondre à vos demandes et améliorer votre expérience utilisateur. Vous disposez d'un droit d'accès, modification et suppression via [protectiondesdonnees@axio-formation.com](mailto:protectiondesdonnees@axio-formation.com).

Processus : Recueil de besoin, validation prérequis, devis/convention, convocation. Pour toute inscription contacter notre service commercial sur [contact@axio-protech.com](mailto:contact@axio-protech.com). Délai d'accès: 3 semaines. Personnalisation via DUERP/consignes site.

### Modalités d'accès aux personnes en situation de handicap :

Pour les personnes en situation de handicap, nous étudions les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser leur apprentissage à travers un questionnaire avant formation. Nous nous appuyons également sur un réseau de partenaires locaux. Contact référent handicap: [maud.hoffmann@axio-formation.com](mailto:maud.hoffmann@axio-formation.com).

### Qualité et indicateurs de résultats :

Taux de présence VS taux d'abandon, taux de satisfaction à chaud et à froid, taux de réussite à l'évaluation finale.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES.

- Identifier les différentes sources et types de conflits en entreprise.
- Reconnaître les signaux avant-coureurs et prévenir les escalades
- Adopter une posture professionnelle neutre et constructive.
- Utiliser des techniques de communication et de médiation adaptées.
- Restaurer la confiance et relancer la collaboration au sein des équipes.
- Mettre en œuvre une technique de communication assertive ou DESC lors d'une mise en situation simulée.



# CONTENU DE LA FORMATION.

## 1. Comprendre la nature du conflit

- Définition et mécanismes du conflit : opposition, tension, blocage.
- Les différents types de conflits : hiérarchiques, interpersonnels, organisationnels.
- Les étapes d'évolution d'un conflit (désaccord → confrontation → rupture).
- Le rôle des émotions et des besoins non satisfaits.

Exercice : identification des causes profondes d'un conflit réel ou fictif.

## 2. Identifier les signaux faibles et prévenir les tensions

- Reconnaître les signes avant-coureurs : comportements, silences, résistances.
- Les erreurs de management qui favorisent les conflits.
- La posture d'écoute et d'observation active.
- Techniques de prévention et de communication anticipative.

Atelier : analyse de situations vécues et repérage des signaux faibles.

## 3. Protéger et alerter (sans mettre en danger)

- L'importance de la neutralité et de la bienveillance.
- Adopter une posture d'écoute sans jugement.
- Reformuler pour apaiser et clarifier les échanges.
- Savoir dire les choses sans blesser ni fuir le conflit.
- Jeu de rôle : transformation d'une confrontation en échange constructif.

## 4. Gérer un conflit ouvert

- Les techniques d'entretien de régulation ou de recadrage.
- Identifier les besoins et attentes de chaque partie.
- Trouver un terrain d'entente et une issue constructive.
- Gérer les émotions fortes (colère, frustration, peur).
- Cas pratique : simulation d'entretien de médiation entre deux collaborateurs.

## 5. Outils et méthodes de résolution de conflits

- Les approches de médiation : CNV, DESC, négociation raisonnée.
- Les étapes de la résolution de conflit : écoute, reformulation, solution partagée.
- Adapter son mode d'intervention selon son rôle (manager, collègue, RH...).
- Conduire une réunion de résolution en présence de tiers.
- Atelier : utilisation de la méthode DESC pour formuler un message constructif.



## CONTENU DE LA FORMATION.

### 6. Prévenir la récurrence et restaurer la coopération

- Capitaliser sur les apprentissages du conflit.
- Accompagner les équipes après un désaccord.
- Renforcer la communication et la cohésion à long terme.
- Instaurer une culture d'écoute et de feedback au sein de l'entreprise.
- Lien avec les procédures internes RH, RPS ou prévention (DUERP, référents internes, médiation).
- Exercice : construction d'un plan d'action "post-conflit".

### 7. Synthèse et évaluation

- Récapitulatif des étapes clés de gestion des conflits.
- Quiz et échanges sur les bonnes pratiques.
- Élaboration d'un plan de prévention des tensions en entreprise.



# ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE.

Notre équipe pédagogique maîtrise l'ensemble des sujets proposés à la formation. Nous construisons nos programmes en identifiant les besoins en compétences des futurs apprenants et en collaboration avec nos experts métiers.

Axio Protech repose sur une approche personnalisée pour chaque parcours professionnel.

Nous concevons des formations professionnalisantes qui non seulement répondent à vos besoins spécifiques, mais vous préparent aussi à exceller dans votre domaine.

Pour tout besoin lié à la pédagogie, notre référente est Maud :

[maud.hoffmann@axio-formation.com](mailto:maud.hoffmann@axio-formation.com) (également référente handicap)

Pour tout besoin d'ordre administratif ou logistique, notre référente est Emilie : [emilie.vannieuwenborg@axio-formation.com](mailto:emilie.vannieuwenborg@axio-formation.com)

Formateurs disposant d'une expérience opérationnelle en management ou en accompagnement des équipes, avec adaptation des cas pratiques au contexte client.



## Ressources techniques et pédagogiques

- **En présentiel** : Accueil des participants dans une salle dédiée à la formation Documents supports de formation projetés Quizz et activités collectives en salle Études de cas et mises en situation issues du milieu professionnel. Jeux de rôle filmés et débriefing collectif. Fiches-outils : méthode DESC, grille d'analyse de conflit, guide de médiation. Livret de formation remis à chaque participant. Remise d'outils opérationnels : grille d'analyse de conflit, trame d'entretien de régulation, fiche méthode DESC.
- **En distanciel** : Classes virtuelles via l'interface Digiforma ou Livestorm Support de formation partagé Activités d'entraînement en synchrone Études de cas et mises en situation issues du milieu professionnel. Jeux de rôle filmés et débriefing collectif. Fiches-outils : méthode DESC, grille d'analyse de conflit, guide de médiation. Livret de formation remis à chaque participant. Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation Remise d'outils opérationnels : grille d'analyse de conflit, trame d'entretien de régulation, fiche méthode DESC.
- Formateurs experts en communication relationnelle, médiation et management. Formation basée sur des approches reconnues : CNV, analyse transactionnelle, PNL, assertivité. Pédagogie participative axée sur la pratique et les retours d'expérience.



## Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles d'émargement
- Autoévaluation de niveau en début de formation et fin de formation
- Évaluations d'entraînement tout au long de la formation
- Évaluation théorique : QCM sur les principes et types de conflits.
- Évaluation pratique : simulation de médiation avec feedback du formateur (Les critères d'évaluation sont communiqués aux participants en début de formation.)
- Délivrance d'une attestation de formation "Gestion des conflits en entreprise".
- Questionnaire de satisfaction à chaud et à froid