

Programme de formation

Gestion des conflits : Prévenir, désamorcer et restaurer le dialogue

Public concerné :

Toute personne amenée à gérer des désaccords, tensions ou situations conflictuelles dans son environnement professionnel : managers, responsables d'équipe, collaborateurs, chefs de projet, personnels administratifs, commerciaux ou techniques, gestionnaires réclamations.

Prérequis :

Aucun prérequis.

Objectif de formation :

Développer sa capacité à prévenir, comprendre et gérer les situations conflictuelles de manière constructive.

Objectifs pédagogiques :

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

1. Expérimenter

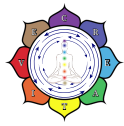
=> Identifier leurs réactions spontanées dans une situation conflictuelle vécue ou simulée.

2. Visualiser

=> Se projeter dans une situation conflictuelle afin d'observer les différentes issues possibles.

Julie Baudoin

Formatrice en Intelligence Attentionnelle
FORMALOG - 8 rue Paul Pousset, 49130 Les Ponts de Cé



3. Imaginer

=> Envisager différentes manières de réagir ou d'intervenir face à une situation conflictuelle.

4. Trier

=> Distinguer les faits, les interprétations, les émotions et les besoins dans une situation conflictuelle.

5. Accepter

=> Identifier ce qui relève de leur responsabilité et ce qui échappe à leur contrôle dans une situation conflictuelle.

6. Exprimer

=> Formuler leur point de vue, leurs besoins et leurs limites avec assertivité.

7. Ressentir

=> Repérer les manifestations émotionnelles et corporelles associées aux situations conflictuelles.

8. Conscientiser

=> Identifier les mécanismes de naissance et d'escalade d'un conflit afin de développer leur discernement.

Approche pédagogique :

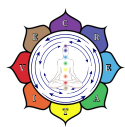
Cette formation s'appuie sur les 8 étapes de la phase 1 — La Tension Sacrée — de l'Expérience CRÉATIVE® : un mouvement de l'expérience vers la conscience qui permet au participant de prendre du recul face aux situations de tension, d'identifier ses mécanismes automatiques et de développer son discernement avant d'agir.

Méthodes pédagogiques :

- Apports structurés et accessibles
- Exercices pratiques et expérientiels
- Études de cas issues de situations professionnelles réelles
- Temps de réflexion guidée et d'intégration
- Outils concrets directement transférables en situation professionnelle

Julie Baudoin

Formatrice en Intelligence Attentionnelle
FORMALOG - 8 rue Paul Pousset, 49130 Les Ponts de Cé



Modalités d'évaluation :

- Auto-évaluation avant et après formation (questionnaire à échelle graduée)
- Évaluation formative tout au long du parcours
- Étude de cas et mise en situation professionnelle
- Validation des acquis au regard des objectifs pédagogiques

Durée, organisation & modalités pratiques :

- 2 jours de formation (14 heures)
- Format intra ou inter-entreprise
- Groupe de 4 à 10 participants maximum
- Formation en présentiel
- Formation pouvant être prise en charge selon les dispositifs de financement en vigueur via un organisme certifié Qualiopi

Contenu de la formation :

JOUR 1 — De l'expérience au discernement :

1. Expérimenter — Observer ses réactions face au conflit

- Partir de situations conflictuelles concrètes issues de l'environnement professionnel.
- Expérimenter différentes situations de désaccord ou de tension.
- Observer ses réactions spontanées face à la confrontation.
- Identifier les comportements adoptés et leurs effets sur la situation.

Évaluation : Identifier au moins deux réactions spontanées et leurs effets dans une situation conflictuelle vécue ou simulée.

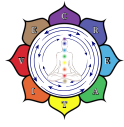
2. Visualiser — Observer les différentes issues possibles

- Se projeter dans différentes situations de conflit.
- Observer l'évolution possible d'une situation selon les réactions de chacun.
- Identifier les conséquences possibles d'une réponse ou absence de réponse.
- Visualiser différentes issues : apaisement, maintien de la tension, escalade ou rupture.

Évaluation : Identifier au moins deux issues possibles à partir d'une situation conflictuelle donnée.

Julie Baudoin

Formatrice en Intelligence Attentionnelle
FORMALOG - 8 rue Paul Pousset, 49130 Les Ponts de Cé



3. Imaginer — Ouvrir le champ des possibles

- Identifier ses modes de réaction habituels face au conflit.
- Explorer différentes manières de réagir ou d'intervenir.
- Envisager des alternatives à l'évitement, à l'affrontement ou à la soumission.
- Rechercher différentes possibilités de prévention et de désescalade.

Évaluation : Proposer au moins trois réponses différentes face à une même situation conflictuelle.

4. Trier — Clarifier ce qui se joue

- Distinguer les faits des interprétations.
- Identifier les perceptions et les projections.
- Repérer les émotions et les besoins en présence.
- Distinguer ce qui appartient à soi et ce qui appartient à l'autre.
- Identifier les principaux enjeux de la situation.

Évaluation : Classer correctement les éléments d'une situation conflictuelle en faits, interprétations, émotions et besoins.

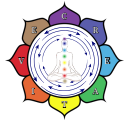
Objectif de la journée : Prendre du recul sur les situations conflictuelles pour mieux percevoir ce qui se joue et sortir progressivement de la réaction automatique.

JOUR 2 — Du discernement à la conscience :

5. Accepter — Faire avec la réalité de la situation

- Reconnaître la divergence des points de vue.
- Identifier ce qui relève de sa responsabilité sans absorber celle de l'autre.
- Distinguer ce qui dépend de soi de ce qui échappe à son contrôle.
- Sortir du besoin d'avoir raison ou de convaincre.
- Identifier sa marge de manœuvre dans la situation.

Évaluation : Identifier, dans une situation donnée, au moins deux éléments relevant de sa responsabilité et deux éléments échappant à son contrôle.



6. Exprimer — Dire ce qui doit être dit

- Découvrir et pratiquer la méthode ERIC
- Clarifier ce que l'on souhaite réellement exprimer.
- Formuler son point de vue et ses besoins.
- Poser une limite de manière claire et assertive.
- Distinguer affirmation de soi, agressivité et passivité.
- Utiliser le modèle DESC pour structurer son message.

Évaluation : Formuler à l'oral un message assertif comprenant un point de vue, un besoin et une limite clairement exprimés.

7. Ressentir — Identifier ce que le conflit active

- Repérer les émotions ressenties face au conflit.
- Identifier les manifestations corporelles de la tension.
- Reconnaître ses principaux déclencheurs.
- Observer l'influence de son état intérieur sur sa communication.
- Expérimenter des outils de recentrage et de régulation.

Évaluation : Identifier au moins deux manifestations émotionnelles ou corporelles associées à une situation conflictuelle.

8. Conscientiser — Comprendre les mécanismes du conflit

- Différencier tension, désaccord et conflit.
- Identifier les mécanismes de naissance et d'escalade d'un conflit.
- Comprendre le rôle des perceptions, interprétations et réactions dans l'escalade.
- Identifier sa propre contribution à la dynamique relationnelle.
- Repérer les leviers permettant de prévenir ou d'apaiser le conflit.

Évaluation : Identifier au moins trois mécanismes contribuant à l'escalade d'un conflit et proposer un levier d'action adapté.

Objectif de la journée : Comprendre les mécanismes du conflit pour développer son discernement et choisir une réponse plus consciente et ajustée.

Julie Baudoin

Formatrice en Intelligence Attentionnelle
FORMALOG - 8 rue Paul Pousset, 49130 Les Ponts de Cé