



Gérer les conflits en milieu professionnel

Durée de la formation :
2 jours (14h)

- Horaires de formation**
08h45 - 12h30 / 13h45 - 17h00
- Pré-requis**
Aucun. Il est recommandé de venir avec des questions et exemples concrets (situations, documents ou fichiers) de conflits passés ou à venir.
- Public visé**
Toute personne souhaitant perfectionner ses méthodes de résolution de conflit
- Objectifs et compétences visées**
Comprendre l'origine des conflits en milieu professionnel. Mieux prévenir. Contenir les débordements. Gérer les situations chargées en agressivité. Capitaliser sur l'expérience.
- Organisation**
Formation animée en présentiel. Groupe de 3 à 8 personnes. Emargement signée par ½ journée par les stagiaires et le formateur. A l'issue du stage les apprenants renseignent un questionnaire d'évaluation à chaud qui est ensuite analysé par nos équipes.
- Le formateur**
La prestation est animée par un consultant formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par Atout Majeur.
- Moyens techniques et pédagogiques**
Alternance entre théorie et pratique. Mise à disposition d'une salle équipée. Support de cours.
- Validation des acquis et attestation**
Les exercices réalisés permettent de mesurer le degré de compréhension et d'acquisition des compétences visées. Une attestation de formation comportant les résultats de l'évaluation des acquis est délivrée en fin de formation.

Avec certification RS6912. Date d'échéance de l'enregistrement au 28/11/2027. Le certificateur est Excellens Formation.

Module 1 : Comprendre l'origine des conflits en milieu professionnel (C1)

Définir le conflit, ses causes et les types de conflits dans la sphère professionnelle
Comprendre ce qui se joue pour les différents protagonistes
Repérer les différents risques conflictuels potentiels ou déjà avérés
Intégrer la notion de cadre de référence dans sa lecture de situation

Exercices : partage d'expériences, représentation graphique des environnements de travail, analyse collective des contextes spécifiques, listing des risques de conflit et leur typologie

Module 2 : Mieux vaut prévenir que guérir (C2)

Connaitre les différents stades de développement du conflit
Développer son observation pour capter les signaux faibles
Mettre en œuvre des actions simples au quotidien pour désamorcer les risques de conflit à temps

Travailler sa communication en conscience pour préserver juguler la survenance du conflit : Canaux de communication et principe d'écoute active : accueillir, écouter, questionner, reformuler

Exercices : lister les signaux faibles possibles et astuces simples pour favoriser des relations constructives en milieu professionnel

Module 3 : Contenir les premiers débordements (C3)

Découvrir la notion d'assertivité
Gérer son émotion en situation professionnelle : travailler sa posture (identité pro/perso)
Cerner l'émotion de son interlocuteur : connaître quelques techniques, apprendre à les mettre en œuvre

Avoir des outils d'analyse pour apporter la juste réponse
Exercices : faire un auto-diagnostic d'assertivité, s'entraîner à gérer des situations tendues avec habileté grâce aux techniques d'assertivité, s'appuyer sur une grille d'analyse

Module 4 : Gérer les situations chargées en agressivité (C4)

Pièges à éviter : notion de proxémie
Repérer les différents types d'agressivité et les moyens autorisés de protection ou de défense

Connaitre les différentes stratégies de gestion de conflit
Exercices : analyser des cas concrets, s'entraîner à gérer l'agressivité verbale ou physique en mobilisant notamment des techniques de communication interpersonnelle et d'assertivité

Module 5 : Capitaliser sur l'expérience (C5)

Assurer un suivi des situations gérées le cas échéant
Comprendre et pratiquer le feedback
Tirer les leçons des situations tendues ou conflictuelles vécues
Exercices : méthode pour réaliser un retour d'expérience efficace visant l'amélioration des pratiques dans un esprit d'amélioration continue. Formalisation des plans de progressions individuels.

Méthode : Exercices d'un degré de difficulté croissant s'appuyant sur les cas des participants.



Pour vous inscrire

04.78.14.19.19

contact@atoutmajeur-ra.com / www.atoutmajeurlyon.com

(Mise à jour : 05-2026)
