

# Maîtriser les conflits

## Gérez les conflits pour favoriser la coopération

Cours Pratique de 2 jours - 14h  
Réf : GDF - Prix 2025 : 1 590 HT

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 l'apprenant sera en mesure de :

- Détecter les indices préconflituels 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

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 02/2025

### 1) Les différents types de conflits

- 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
- 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
- Tests et autodiagnostic

### 2) Prévenir et désamorcer le conflit

- Détecter les signes préconflituels 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
- 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
- Méthode DESC

### 3) Gérer le conflit

- Identifier les causes du conflit
- Évaluer l'implication des interlocuteurs et se positionner rapidement

### 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.

### 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 stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage 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 stagiaire 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

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

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

#### 4) Résoudre le conflit

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

#### 5) L'après-conflit

- 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
- Finalisation du plan d'action individuel

## LES DATES

---

### CLASSE À DISTANCE

2025 : 17 avr., 19 mai, 05 juin, 19 juin, 07 août, 04 sept., 02 oct., 06 nov., 20 nov., 18 déc.

### PARIS

2025 : 22 mai, 12 juin, 30 juin, 24 juil., 28 août, 25 sept., 30 oct., 13 nov., 11 déc.

### LYON

2025 : 05 juin, 07 août, 02 oct., 20 nov.

### AIX-EN-PROVENCE

2025 : 05 juin, 07 août, 02 oct., 20 nov.

### BORDEAUX

2025 : 05 juin, 07 août, 02 oct., 20 nov.

### DIJON

2025 : 04 sept., 20 nov.

### GRENOBLE

2025 : 04 sept., 20 nov.

### LILLE

2025 : 05 juin, 07 août, 02 oct., 20 nov.

### MONTPELLIER

2025 : 04 sept., 20 nov.

### NIORT

2025 : 19 mai

### ORLÉANS

2025 : 25 sept., 18 déc.

### NANTES

2025 : 05 juin, 07 août, 02 oct., 20 nov.

### RENNES

2025 : 04 sept., 20 nov.

### SOPHIA-ANTIPOLIS

2025 : 05 juin, 07 août, 02 oct., 20 nov.

### STRASBOURG

2025 : 05 juin, 07 août, 02 oct., 20 nov.

### TOULOUSE

2025 : 05 juin, 07 août, 02 oct., 20 nov.

### TOURS

2025 : 25 sept., 18 déc.

### BRUXELLES

2025 : 19 juin, 04 sept., 18 déc.

### LUXEMBOURG

2025 : 19 juin, 04 sept., 18 déc.