

## Anticiper et gérer les conflits en entreprise - Blended Learning

Analyser les mécaniques des conflits pour les aborder avec sérénité

### PUBLIC

Tout manager souhaitant aborder sereinement les situations conflictuelles - Tout manager évoluant dans des situations difficiles, de négociation

### PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

### NIVEAU D'EXPERTISE

Perfectionnement

### LES POINTS FORTS

Formation proposée en plusieurs temps pédagogiques !

Temps synchrone (présentiel, distanciel) :?

Partager et boostez votre apprentissage grâce à l'intelligence collective !?

Transformez la théorie en expertise avec des exercices pratiques !?

Capitalisez sur l'expertise terrain de votre formateur et des autres participants par le partage de pratiques et/ou des simulations concrètes !?

Temps asynchrone 100% digital :?

Formez-vous à votre rythme, où vous voulez et quand vous voulez !?

Explorez/Approfondissez les sujets clés en toute autonomie !?

Testez et réactivez les connaissances antérieures?

Vivez des expériences interactives et profitez de feedbacks immédiats

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et

Code  
**560023**

Durée  
**2 jours / 14 heures**

Tarif Inter\*  
**1 665 € HT**

\*Repas inclus (en présentiel)

## Objectifs pédagogiques

- Faire un état des lieux de ma relation aux conflits et tensions
- Développer mon assertivité
- Utiliser le champ des émotions
- Gérer les situations de conflits
- Instaurer des relations positives et durables

## Programme de la formation

### Engagement

Connectez-vous sur votre espace participant pour compléter le module "Affirmation de soi - E-learning" d'une durée de 1h30 indispensable au lancement de votre formation. Votre formateur recevra vos objectifs de progrès. Auto-évaluez vos compétences pour suivre vos progrès à l'issue de votre formation.

## Comprendre les conflits et analyser sa posture

### Identifier les sources de conflits

- Définir les différents types de conflits en entreprise
- Reconnaître les besoins fondamentaux des personnes (pyramide de Maslow)
- Repérer les causes récurrentes de tensions

### Analyser sa relation personnelle aux conflits

- Évaluer son profil comportemental face aux tensions
- Identifier ses réactions automatiques
- Comprendre les différences individuelles face aux conflits
- Atelier : Trouver des solutions préventives de conflits

## Développer son assertivité et sa gestion émotionnelle

### Adopter une posture assertive

- Équilibrer courage et empathie

transfert

- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

### SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
  - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service
  - ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

### ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : [care-formation@lefebvre-dalloz.fr](mailto:care-formation@lefebvre-dalloz.fr)

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

- Sortir du triangle de Karpman (victime, persécuteur, sauveur)
- Gérer l'agressivité d'un collaborateur

### Maîtriser ses émotions en situation tendue

- Comprendre le rôle des émotions dans les conflits
- Gérer ses propres émotions
- Transformer les émotions en leviers de résolution
- Exercice : Utiliser la méthode DESC pour structurer ses interventions
- Exercice : Expérimenter la cohérence cardiaque

## Communiquer pour prévenir les tensions

### Adapter sa communication aux profils

- Identifier les préférences de communication de chaque collaborateur
- Reconnaître les indicateurs comportementaux
- Synchroniser sa communication selon les profils

### Créer un climat de confiance

- Définir les règles du jeu dans l'équipe
- Instaurer des rituels de communication
- Garantir l'équité dans les échanges
- Atelier : Cartographier les profils de communication de son équipe

## Gérer les situations de conflits

### Préparer et mener les entretiens difficiles

- Identifier le bon moment pour intervenir
- Préparer méthodiquement son entretien
- Adopter l'état d'esprit gagnant-gagnant

### Pratiquer l'écoute et la médiation

- Utiliser l'écoute active et la reformulation
- Adopter une posture de médiateur neutre
- Appliquer la Communication Non Violente (CNV)
- Cas pratique : Préparer son entretien avec une check-list
- Mise en situation : Conduire un entretien de mise au point

## Reconstruire et prévenir durablement

### Redynamiser l'équipe après les conflits

- Transformer les crises en opportunités
- Accompagner les étapes du changement
- Utiliser la courbe du deuil pour gérer les transitions

### Prévenir les futurs conflits



- Créer des mécanismes de suivi
- Anticiper les conflits potentiels
- Encourager la collaboration durable
- Exercice : Concevoir un plan de prévention des conflits pour son équipe

### Transfert

Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources, auto-évaluer vos compétences acquises pendant votre formation et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.

### A noter

... —————

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.



## Prochaines sessions

### PARIS

- 2-3 Nov. 2026 – Session Garantie
- 9-10 Déc. 2026

### A DISTANCE

- 2-3 Nov. 2026 – Session Garantie
- 9-10 Déc. 2026

### AIX-EN-PROVENCE

- 2-3 Nov. 2026
- 9-10 Déc. 2026

### BORDEAUX

- 2-3 Nov. 2026
- 9-10 Déc. 2026

### CHAMBERY

- 2-3 Nov. 2026
- 9-10 Déc. 2026

### GRENOBLE

- 2-3 Nov. 2026
- 9-10 Déc. 2026

### LILLE

- 2-3 Nov. 2026
- 9-10 Déc. 2026

### LYON

- 2-3 Nov. 2026
- 9-10 Déc. 2026

### MARSEILLE

- 2-3 Nov. 2026
- 9-10 Déc. 2026

### MONTPELLIER

- 2-3 Nov. 2026
- 9-10 Déc. 2026

### NANTES

- 2-3 Nov. 2026
- 9-10 Déc. 2026

### NICE

- 2-3 Nov. 2026
- 9-10 Déc. 2026

### NIORT

- 2-3 Nov. 2026
- 9-10 Déc. 2026

### PAU

- 2-3 Nov. 2026
- 9-10 Déc. 2026

### RENNES

- 2-3 Nov. 2026
- 9-10 Déc. 2026

### ROUEN

- 2-3 Nov. 2026
- 9-10 Déc. 2026

### STRASBOURG

- 2-3 Nov. 2026
- 9-10 Déc. 2026

### TOULOUSE

- 2-3 Nov. 2026
- 9-10 Déc. 2026

### TOURS

- 2-3 Nov. 2026
- 9-10 Déc. 2026