COMMUNICATION NIVEAU 2 : GERER LES CONFLITS

Management

25/11/2026

Résumé

Cette formation permet de mieux comprendre les mécanismes des conflits en situation professionnelle, d'identifier les signes de tension et d'adopter une posture adaptée pour prévenir l'escalade.
Elle apporte des méthodes concrètes pour gérer les oppositions, réguler les échanges difficiles et rechercher une issue constructive tout en préservant la relation professionnelle.

Public et prérequis

Toute personne amenée à gérer des tensions, désaccords ou situations conflictuelles dans son environnement professionnel : managers, responsables d'équipe, encadrants, chefs de projet, fonctions support ou collaborateurs.

Il est recommandé de maîtriser les fondamentaux de la communication ou de disposer d'une expérience équivalente dans les relations professionnelles.
Les participants peuvent apporter des situations concrètes rencontrées dans leur activité.

Les objectifs

- Comprendre les mécanismes et les différentes phases d'un conflit.
- Identifier les signes précurseurs et les facteurs déclencheurs.
- Adapter sa posture et sa communication en situation de tension.
- Utiliser des techniques de désescalade et de résolution de conflit.
- S'affirmer avec calme et rechercher une solution constructive.

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

- Apports théoriques
- Méthodes actives et participatives
- Jeux, tests, exercices
- Echanges d'expériences

Modalité d'évaluation

Plusieurs évaluations sont réalisées tout au long de la formation afin que l'apprenant puisse mesurer sa progression.
Les situations d'évaluation peuvent notamment prendre la forme de :

- études de cas ;
- mises en situation ;
- jeux de rôle ;
- quiz ;
- auto-positionnement et analyse des pratiques.
  Les évaluations peuvent être individuelles ou collectives.

RÉFÉRENCE
MANEGE300120

CENTRES DE FORMATION
CHALON-SUR-SAÔNE, DIJON

DURÉE DE LA FORMATION
1 jour / 7 heures

ACCUEIL PSH
Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + Formation 21-71

• 682 jeunes formés par an
• 291 contrats d'alternance à pourvoir
• 769 entreprises partenaires
• Accompagnement individualisé
• Diplômes reconnus par l'Etat

• Savoir être, management, sécurité
• Pédagogie innovante (par projets, en îlots, projet Voltaire, Olympiades des métiers)
• Equipement en machines modernes qui préparent aux métiers de demain

3 CENTRES en Bourgogne

Modalités d'accès

La formation est accessible aux salariés, alternants ou demandeurs d'emploi.
Une analyse du besoin peut être réalisée avant l'entrée en formation afin d'identifier les principales situations conflictuelles rencontrées dans l'environnement professionnel des participants.

Contenu de la formation

Comprendre la mécanique du conflit
Définir conflit, tension et désaccord.
Identifier les principaux types de conflits.
Repérer les causes et facteurs déclencheurs.
Comprendre les différentes phases d'un conflit.
Identifier les conséquences d'un conflit mal régulé.

Repérer et prévenir les situations conflictuelles
Identifier les signes avant-coureurs d'une situation de tension.
Repérer les comportements susceptibles d'alimenter le conflit.
Distinguer les faits, les interprétations et les émotions.
Identifier les besoins et intérêts des différentes parties.
Intervenir avant que la situation ne se dégrade.

Adopter la bonne posture en situation de tension
Maîtriser ses réactions et prendre du recul.
Identifier le rôle des émotions dans le conflit.
Adapter son comportement face à l'agressivité ou à l'opposition.
Dissocier le comportement de la personne.
Maintenir une posture calme, ferme et professionnelle.
S'affirmer sans agressivité.

Désamorcer une situation conflictuelle
Utiliser un langage permettant de réduire les tensions.
Reformuler pour clarifier la situation.
Faire exprimer les faits, attentes et besoins.
Utiliser les principes de la communication non violente.
Refuser ou poser une limite de manière constructive.
Utiliser des techniques de désescalade.

Sortir du conflit et rechercher une solution
Clarifier le problème à résoudre.
Identifier les points de désaccord et les intérêts communs.
Faire émerger des solutions possibles.
Rechercher un compromis ou une solution acceptable.
Formaliser les engagements et les actions à mettre en œuvre.
Savoir solliciter un tiers lorsque la situation ne peut être réglée directement.

Faire face aux situations difficiles
Identifier différents comportements difficiles : agressivité, mauvaise foi, refus, anxiété, opposition ou incompréhension.
Adapter sa réponse au comportement rencontré.
Poser un cadre et des limites.
Se protéger face aux situations particulièrement tendues.

Mise en pratique
Analyse de situations vécues ou redoutées par les participants.
Jeux de rôle et mises en situation.
Recherche de solutions adaptées.
Identification des axes de progression individuels.

Suite de parcours et passerelles possibles

Cette formation peut être complétée par des modules sur la communication non violente, la gestion du stress, ou le leadership relationnel. Elle constitue un socle utile dans un parcours de professionnalisation en management ou en RH.

Métiers - Débouchés

Formation destinée aux managers, chefs d’équipe, encadrants de proximité, responsables RH ou toute personne amenée à gérer des tensions ou des désaccords dans un cadre professionnel. Elle renforce les compétences relationnelles et de régulation des situations sensibles.

Validation et certification

- Attestation de fin de formation

Version documentaire

Octobre 2026