

PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS EN ENTREPRISE

Objectif : À l'issue de la formation, le participant sera capable de repérer les mécanismes d'un conflit professionnel, d'en prévenir l'escalade, de communiquer avec assertivité, de conduire un échange difficile et de contribuer à une résolution constructive avec des actions de suivi.

Public concerné et prérequis : Salariés, managers, responsables d'équipe, professionnels RH, dirigeants et représentants du personnel. Aucun prérequis pédagogique.

Accessibilité : Formation accessible aux personnes en situation de handicap ; nous contacter en amont pour étudier les adaptations nécessaires.

Durée de la formation : 14 h (2 jours)

Tarification (2026) : Nous consulter.

Nombre de participants : Groupe de 4 à 10 personnes, pour favoriser les simulations et les échanges.

Délai d'accès : 1 mois, sous réserve de programmation et de disponibilité.

Modalité de déroulement : Alternance d'apports interactifs, analyses de pratiques, exercices en binôme, jeux de rôle et études de cas. Les situations proposées sont adaptées au public et au contexte de travail.

Programme de la formation

JOUR 1 • Comprendre, anticiper et désamorcer les tensions (7 h)

1. Comprendre les situations conflictuelles

- ▲ Distinguer désaccord, tension, conflit ouvert, agressivité et violence ; reconnaître les limites d'une intervention de proximité.
- ▲ Identifier les origines possibles : organisation du travail, rôles mal définis, surcharge, incompréhensions, valeurs et relations interpersonnelles.
- ▲ Repérer les phases d'escalade, les besoins et intérêts des parties, les perceptions et les conséquences sur le collectif.

2. Adapter sa communication pour prévenir l'escalade

- ▲ Différencier faits, interprétations, émotions et jugements ; repérer ses propres réactions sous stress.
- ▲ Mobiliser écoute active, questionnement ouvert, reformulation, communication non verbale et expression assertive.
- ▲ S'entraîner à une formulation DESC et à une démarche inspirée de la communication non violente (CNV).

Ateliers du jour 1

- ▲ Diagnostic en sous-groupes d'un conflit professionnel : déclencheurs, escalade, acteurs, impacts et premières options.
- ▲ Jeux de rôle de désamorçage : écoute et reformulation face à un interlocuteur mécontent ; débriefing avec grille d'observation.

JOUR 2 • Intervenir, rechercher une solution et prévenir la récurrence (7 h)

3. Conduire un échange difficile avec méthode

- ▲ Préparer un entretien : objectif, cadre, faits vérifiables, posture neutre, règles d'échange et sécurité de chacun.
- ▲ Exprimer un désaccord sans attaque personnelle ; gérer les objections, la colère, le silence et les comportements difficiles.
- ▲ Pratiquer la recherche des besoins et intérêts, la clarification des attentes et la négociation de solutions réalistes.

4. Résoudre le conflit et organiser le suivi

- ▲ Choisir une stratégie adaptée : régulation directe, tiers facilitateur, management, RH ou dispositif interne d'alerte.
- ▲ Formaliser un accord concret : engagements réciproques, responsables, échéances, modalités de vérification et point de suivi.
- ▲ Distinguer conflit interpersonnel, signalement de harcèlement, discrimination ou violence : savoir orienter vers les acteurs compétents sans se substituer à une enquête.
- ▲ Identifier les actions de prévention collective utiles : clarification des rôles, espaces de dialogue, règles communes et articulation avec la prévention des RPS.

Ateliers du jour 2

- ▲ Simulation d'un entretien difficile en trinôme : interlocuteur, intervenant et observateur ; débriefing guidé.
- ▲ Cas fil rouge : construire un accord et une fiche de suivi, puis présenter les mesures de prévention des récurrences.

Méthodes pédagogiques : Exposés courts et participatifs, situations inspirées du travail réel, échanges d'expériences, études de cas, entraînements DESC/CNV, simulations en trinômes et analyse collective des pratiques. Environ 4 à 5 heures d'ateliers au total.

Moyens d'encadrement et d'animation : Formateur disposant de compétences en prévention des risques professionnels, communication et animation de groupes ; supports de cas, fiches d'observation et outils de résolution.

Modalités d'évaluation des acquis : Positionnement initial, questionnements et observations tout au long du parcours, mise en situation finale et quiz de consolidation. Évaluation formative des techniques de communication et du plan de résolution ; attestation de fin de formation (non certifiante).

Documentation remise : Support de synthèse, grille d'analyse de conflit, fiche pratique de communication DESC et écoute active, trame de préparation d'entretien, modèle d'accord et fiche de suivi.

Articulation prévention : Cette formation développe les compétences de régulation des conflits ordinaires ; elle ne remplace ni les procédures de traitement du harcèlement/violences, ni une démarche collective d'évaluation des risques psychosociaux.