PROGRAMME DE FORMATION

Gestion des conflits

Diagnostiquer, réguler et prévenir les tensions au sein des équipes

Une formation très opérationnelle pour donner aux managers des repères, des outils de dialogue et une méthode d'intervention immédiatement mobilisable sur le terrain.

PUBLIC	Managers de proximité et managers transverses — groupe idéal de 8 à 12 participants.
DURÉE	2 jours — 14 heures en présentiel, sur une base de 7 heures par jour.
PRÉREQUIS	Aucun. Chaque participant est invité à venir avec un conflit réel, en cours ou passé, et une situation difficile récurrente.
TARIF INDICATIF	1 100 € HT par participant.
MODALITÉ	Présentiel — horaires indicatifs 9 h 00 à 17 h 30, pauses incluses.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Diagnostiquer un conflit en distinguant les faits, les enjeux, les émotions, les besoins et le niveau d'escalade.
- Choisir une stratégie d'intervention adaptée : évitement, accommodement, compétition, compromis ou collaboration.
- Conduire un entretien de résolution en mobilisant l'écoute active, le questionnement, le recadrage et l'assertivité.
- Négocier une solution orientée intérêts à partir d'options, de critères et de concessions.
- Intervenir en tiers dans une posture de médiation managériale : cadre, règles, étapes et accord.
- Prévenir les conflits grâce aux règles de fonctionnement, aux rituels d'équipe et au traitement des irritants.

Une pédagogie inversée centrée sur le réel

Avant la formation Repérage des situations conflictuelles vécues dans l'organisation.

Pendant la formation 60 % de mises en pratique — cas réels, simulations, jeux de rôles et feedback — et 40 % d'apports théoriques.

Après la formation Plan d'action individuel et micro-défis terrain pour favoriser le transfert.

Contenus de la formation

Comprendre le conflit

- Repérer les types de conflits et les mécanismes d'escalade.
- Distinguer faits, interprétations, émotions, besoins et intérêts.
- Identifier ses propres réactions sous tension.

Choisir sa stratégie

- Analyser le rapport enjeux-relation.
- Adapter sa réponse à la situation et au niveau d'escalade.
- Poser un cadre relationnel clair et sécurisant.

Conduire un entretien de résolution

- Pratiquer l'écoute active, la reformulation et le questionnement.
- Exprimer un désaccord avec assertivité.
- Recadrer les comportements tout en préservant la relation.

Négocier et intervenir en tiers

- Rechercher les intérêts communs et construire des options.
- Conduire une médiation managériale structurée.
- Formaliser un accord réaliste et en suivre l'application.

Prévenir durablement

- Repérer et traiter les irritants.
- Installer des règles de fonctionnement et des rituels d'équipe.
- Construire son plan d'action et ses micro-défis.

Organisation et cadre de la formation

Modalités et délai d'accès

La formation est ouverte à l'inscription tout au long de l'année. Le démarrage intervient au plus tard dans un délai indicatif de 60 jours ouvrés après le premier contact, sous réserve des disponibilités, de la validation du devis et de la convention, et hors délai légal de rétractation.

Lieu et modalités

Formation réalisée en présentiel, sur site client ou dans une salle définie avec le commanditaire.

Moyens et méthodes pédagogiques

- Évaluation des besoins et recueil des situations réelles en amont.
- Apports méthodologiques, cas pratiques, simulations et jeux de rôles.
- Support pédagogique, paperboard ou vidéoprojecteur.
- Fiches outils : écoute active, reformulation, message assertif et méthode DESC.

Modalités d’évaluation

- Positionnement initial et recueil des attentes.
- Observation des exercices et mises en situation pendant la formation.
- Post-quiz en fin de parcours et auto-évaluation au regard des objectifs.
- Évaluation de satisfaction à chaud et formalisation d’un plan d’action.

Suivi de l’exécution

- Convocation transmise avant la formation.
- Feuilles d’émargement par demi-journée.
- Support remis aux participants.
- Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à l’issue de l’action.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Pour tout besoin spécifique, un échange est organisé en amont afin d’étudier les aménagements possibles : supports adaptés, rythme, pauses, modalités de participation et accès aux locaux ou aux outils numériques. Contact : caroline@oigo-coaching.com.

Document programme remis avant l’entrée en formation. Les dates, horaires, conditions d’intervention et modalités de règlement sont précisés dans le devis et la convention de formation.