

Gestion des conflits

Prévenir et résoudre les tensions au travail

Non-certifiante

Formation continue.

Réf. : 2285320F — Mise à jour : 15 juin 2026

Organisme responsable : 2C FORMA

Contenu

Objectifs

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les sources et les mécanismes d'apparition des conflits en milieu professionnel
- Repérer les signaux faibles pour anticiper et désamorcer les tensions avant qu'elles s'installent
- Appliquer des techniques de communication adaptées pour résoudre un conflit constructivement
- Adopter une posture de médiateur neutre et bienveillant face à un désaccord
- Mettre en place un cadre relationnel favorisant la prévention durable des conflits dans son équipe

Programme

Qu'est-ce que le conflit ?

Savoir distinguer le conflit du désaccord

Comprendre le rôle des émotions dans le conflit

Identifier ses représentations personnelles du conflit pour mieux comprendre ses réactions

Savoir reconnaître les différentes phases d'un conflit pour mieux y faire face

Découvrir son mode réflexe de gestion des conflits selon l'approche TKI

Découvrir son propre mode réflexe de gestion des conflits - Passation du test individuel TKI

Les 5 modes réflexes de gestion des conflits (Collaborer, Rivaliser, Céder, Éviter, Faire un compromis)

Comprendre les impacts d'une surutilisation et d'une sous-utilisation de chacun des modes

Identifier quel mode utiliser en fonction de la situation conflictuelle et de l'enjeu

Développer son efficacité en matière de gestion des conflits

Savoir adapter son mode de gestion des conflits préférentiel à la situation et à l'enjeu – Cas pratiques individuels

Identifier les compétences nécessaires à développer pour gérer les conflits de manière efficace

Définition d'un plan d'action individuel pour développer son agilité en matière de gestion des conflits

comprendre les mécanismes psychologiques et physiologiques à l'origine de l'agressivité

Comprendre le rôle et les liens entre nos 3 principaux cerveaux

Reconnaître et déjouer l'escalade de l'agressivité

Comprendre le principe de l'homéostasie pour calibrer un interlocuteur agressif

Apprendre à reconnaître la colère chez soi et chez l'autre : verbal et non verbal

Mieux vivre les situations conflictuelles

Comprendre les émotions et les besoins non comblés à l'origine de l'agressivité

Se familiariser avec la peur et les 3 comportements qu'elle génère

Appréhender la colère, l'émotion, de l'agressivité

Calibrer les situations conflictuelles rencontrées sur le terrain

Qualifier les situations conflictuelles, leur contexte, les publics et identifier d'éventuelles récurrences – Cas pratiques – lien

avec son profil TKI
Reconnaître les signaux faibles précurseurs du conflit

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée Aucun prérequis	Niveau de sortie Sans niveau spécifique
------------------------------------	--

Métiers associés

M1503 — Management des ressources humaines

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2318513	Présentiel	Pont-Péan	31/05/2026	29/12/2027

Source : GREF Bretagne #2285320F