

# Formation « Prévenir et gérer les conflits »

## Programme détaillé

Format : 2 jours (14 heures) - En présentiel ou distanciel

**Objectif général :** Acquérir des méthodes pratiques pour prévenir et gérer les conflits dans un environnement professionnel

**Objectifs pédagogiques :**

1. Comprendre la naissance et le développement d'un conflit
2. Prévenir les situations conflictuelles et se préparer efficacement
3. Gérer le conflit et restaurer la confiance

**Public concerné :** Responsable d'équipe devant gérer et réguler des conflits entre collaborateurs.

**Prérequis :** Aucun

**En amont de la formation, il sera proposé au bénéficiaire de :**

- Répondre au questionnaire préalable pour préciser ses objectifs
- S'auto-positionner sur la thématique
- Remplir le questionnaire TKI®

**Programme détaillé :**

**1<sup>ère</sup> demi-journée :**

**1. Comprendre la naissance et le développement d'un conflit**

- Analyser les éléments constitutifs d'un conflit
- Repérer les différents types et sources de conflits en entreprise
- Identifier les besoins individuels et les jeux psychologiques
- Le rôle attendu en tant que manager
- Le modèle TKI®

**Applications :** analyse de ses perceptions face au conflit et de son style de gestion du conflit.

**2<sup>ème</sup> demi-journée :**

**2. Prévenir les situations conflictuelles et se préparer efficacement**

- Prendre en compte des acteurs en présence
- Découvrir les comportements apparents jusqu'aux valeurs profondes
  - Les réactions de chaque profil de personnalité
  - Attitudes et signaux de chaque style en situation de conflit
- Mieux se connaître face au conflit
  - Ses propres réactions face au conflit
  - La maîtrise de soi et de ses émotions

**Applications :** méthode réflexive, mise en situation.

**3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> demi-journée :**

**3. Gérer le conflit, engager une médiation et restaurer la confiance**

- Identifier les comportements adaptés à une sortie de conflit
- Connaître les stratégies : évitement, acceptation, contestation, collaboration
- Engager une stratégie gagnant-gagnant avec des méthodes éprouvées
- Développer ses savoir-faire personnels : assertivité, empathie et écoute active
  - Acquérir les principes de la communication constructive (base CNV)
  - Les expressions clés au service d'une issue positive
- Gérer une médiation : posture, savoir-faire et méthodes
- Savoir restaurer la confiance
- Programmer le suivi pour pérenniser les acquis

**Applications :** mises en situation sur des cas concrets et élaboration d'un plan d'actions personnalisé.

### **Méthodes et outils pédagogiques :**

Animation participative pour créer de l'interactivité au sein du groupe  
Utilisation d'un support pédagogique de présentation (type Power Point)  
Mises en situation tout au long de la formation (70 %)  
Exercices filmés (si souhaité) pour debriefing constructif et bienveillant  
Jeux pédagogiques (étoile mystérieuse, speed boat, quiz...)  
Tableau des facteurs de succès  
Élaboration d'un plan d'actions personnalisé  
Remise d'un support pédagogique de synthèse facilitant la mémorisation  
Envoi du support de cours par courriel

### **Points forts :**

Élaboration d'un **plan de progrès**

Appréciation lors de la session précédente : 4,8/5

**Mise en place d'un suivi 5/5** : chaque semaine après le dernier jour de formation un suivi par courriel est proposé au bénéficiaire sous forme de challenge, de quiz autocorrectif, de suivi de son plan d'actions... durant 5 semaines.

### **Évaluation et appréciation des participants :**

Pendant la formation :

- Vérification des acquis à l'aide d'un QCM et check-list de savoir-faire
- Questionnaire de satisfaction à compléter en fin de formation

Après la formation :

- Questionnaire pour appréciation du transfert des acquis en situation professionnelle (évaluation à froid)

#### **A l'issue de la formation le stagiaire est capable :**

1. De cerner sa propre représentation du conflit
2. De définir son style de gestion des conflits
3. D'acquérir des outils pratiques pour prévenir un conflit
4. D'appliquer une méthodologie de gestion de conflit basée sur la communication
5. Positionner des modalités de suivi pour rétablir les bases d'une relation de confiance

### **Modalités pratiques :**

**Formation inter-entreprises** : [Nous contacter pour les dates ou consulter le calendrier sur www.active-talents.com](http://www.active-talents.com)

Lieu de formation : 6 rue du Congrès NICE (possibilité d'animation à Sophia Antipolis)

**Stage en présentiel (ou en distanciel si souhaité)**

Durée : 2 jours (soit 14 heures)

Horaires de formation : 9h à 12h30 – 13h30 à 17h. Les pauses de 15 minutes matin et après-midi sont incluses.

Nombre de personnes : de 4 à 10 (La formation est maintenue avec un minimum de 4 participants)

Coût par personne pour les 14 heures : 765,00€ HT\* (+ TVA 20 % 153,00 €) soit 918,00 € TTC (pauses et déjeuner inclus). **\*Ce montant inclut la passation du test TKI® (modes de gestion des conflits) et la remise du rapport associé.**

#### **Formation intra-entreprise**

Lieu de formation : locaux de l'entreprise

**Stage en présentiel (ou en distanciel si souhaité)**

Durée : 2 jours (soit 14 heures)

Horaires de formation : 9h à 12h30 – 13h30 à 17h. Les pauses de 15 minutes matin et après-midi sont incluses.

Nombre de personnes : de 1 à 8

Coût par groupe de 8 personnes pour les 14h : 2290,00 € HT\* (+ TVA 20 % soit 458,00 €) 2748,00 € TTC.

**\*Ce montant inclut la passation du test TKI® (modes de gestion des conflits) et la remise du rapport associé.**

Un certificat de réalisation sera délivré.

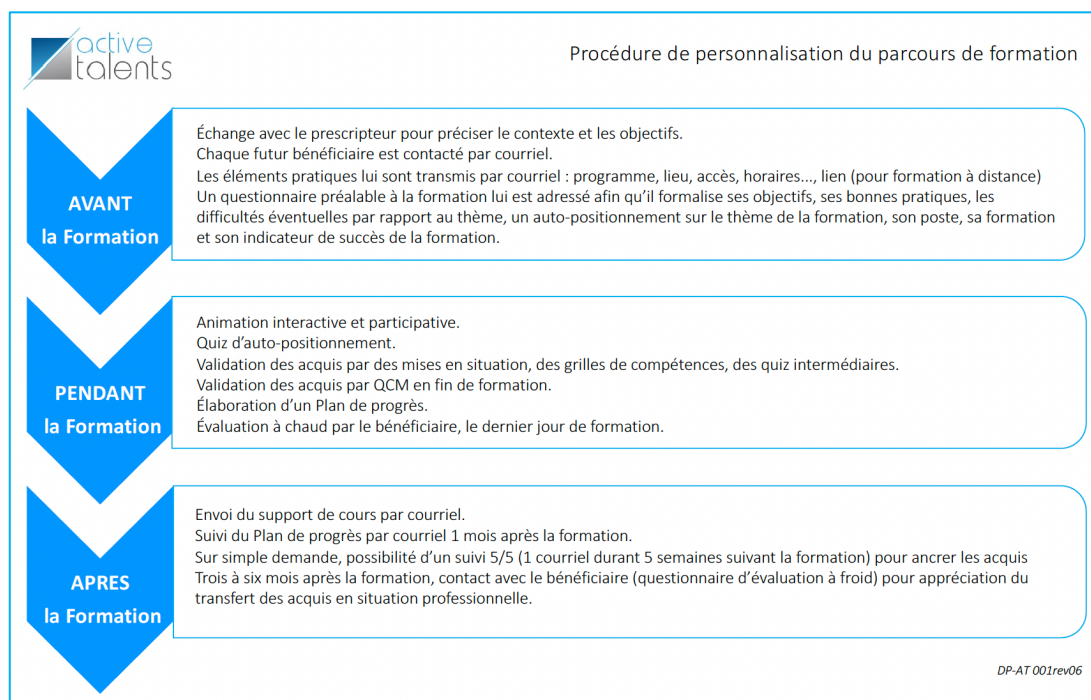
**Qualité de la formatrice :** Patricia Dupuy - Formatrice et référente pédagogique.

Expérience de plus de 25 ans dans la formation professionnelle - Spécialisée en management et efficacité professionnelle - Coach professionnel, certifiée « coaching orienté solution® », titre certifié RNCP Niveau 2 - Animatrice Codéveloppement professionnel et facilitation en intelligence collective. Certifiée « Digital Learning Trainer » Niveau 2. Certifiée EQ-i 2.0 intelligence émotionnelle et EQ-i 2.0 360 et modèle TKI® (modes de gestion des conflits) - Formatrice diplômée du Master 1 de Psychologie Sociale et titulaire du Master 2 Administration des Entreprises de l'IAE.

**Organisme référencé Qualiopi FR058378-1 pour les actions de formation.**

**Délai d'accès à la formation :** 3 jours ouvrables à partir de la demande ou 4 semaines, si prise en charge par un OPCO.

**Personnalisation du parcours de formation :**



Les documents règlementaires sont disponibles en ligne sur le site [www.active-talents.com](http://www.active-talents.com). Les conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap sont adaptées individuellement pour nos formations. Merci de nous contacter à l'adresse [contact@active-talents.com](mailto:contact@active-talents.com)

Fait à Nice, le 1<sup>er</sup> janvier 2026

Contact : Patricia Dupuy

Référente pédagogique

Tél. : +33 (0)6 22 536 936

Courriel : [pdupuy@active-talents.com](mailto:pdupuy@active-talents.com)