

Sessions garanties disponibles

Formation Gestion des conflits : prévenir, désamorcer et résoudre les tensions au travail

Réf. SF33118

Sortez des conflits qui s'enlissent : détectez les tensions avant l'escalade, gardez la maîtrise dans les échanges difficiles, et reconstruisez une relation de travail viable.

3 j Durée	2 400 € HT Inter / participant	3 300 € HT Intra (≤12 pers.)	43 Sessions à venir
--------------	-----------------------------------	---------------------------------	------------------------

Objectifs pédagogiques

- ✓ Distinguer tension, désaccord et conflit, et identifier les mécanismes d'escalade à l'œuvre
- ✓ Diagnostiquer ses propres réactions en situation de conflit et repérer les attitudes qui alimentent la tension
- ✓ Détecter les signaux préconflituels, y compris à distance et dans les échanges écrits
- ✓ Conduire un échange difficile en mobilisant l'écoute active, l'assertivité et la méthode DESC
- ✓ Choisir la stratégie de résolution adaptée au contexte parmi collaboration, compromis, arbitrage et médiation
- ✓ Intervenir comme tiers dans un conflit entre deux collaborateurs et conduire un entretien de clarification
- ✓ Évaluer quand une situation dépasse le cadre managérial et relève des RH ou des risques psychosociaux
- ✓ Capitaliser après un conflit pour rétablir la confiance et prévenir la récurrence

Public visé & prérequis

- Public visé** Tous
- Prérequis** Disposer d'une expérience du travail en collectif et de situations de tension vécues : la pédagogie repose sur des mises en situation issues du quotidien des participants

Programme détaillé

Comprendre les mécanismes du conflit

- Tension, désaccord, conflit : distinguer ce qui se règle par une discussion de ce qui exige une intervention structurée
- Phases d'escalade : comment un différend ordinaire se transforme en affrontement durable, et à quel moment on perd la réversibilité
- Causes réelles d'un conflit : la part des personnes, la part de l'organisation (rôles flous, objectifs contradictoires, interdépendance des tâches, modes d'évaluation)
- Conflit constructif ou destructeur : pourquoi tout conflit n'est pas à éteindre, et ce qu'un désaccord bien traité apporte à une équipe

Activités pratiques :

- Analyse collective de conflits vécus par les participants : qualifier le stade d'escalade atteint et remonter aux causes réelles
- Lancement du plan d'action individuel : chaque participant choisit la situation qu'il travaillera pendant les deux jours

Se connaître en situation de tension

- Attitudes spontanées face au conflit : fuite, attaque, manipulation, assertivité — repérer son réflexe dominant
- Émotions et croyances : ce qui se déclenche en soi avant même l'échange, et ce qu'on projette sur l'autre
- Triangle de Karpman : identifier les rôles persécuteur, victime et sauveur, et les jeux relationnels qui entretiennent le conflit
- Ce qui, dans son propre comportement, alimente la tension : les attitudes déclencheuses souvent invisibles pour celui qui les adopte

Activités pratiques :

- Autodiagnostic de son style de réaction en situation conflictuelle, suivi d'un échange en binôme
- Exercices sur le triangle dramatique : repérer son rôle habituel et en sortir
- Enrichissement du plan d'action individuel

Détecter les signaux avant l'escalade

- Signaux préconflituels verbaux et non verbaux : ce qui annonce une tension avant qu'elle ne s'exprime
- Besoins de reconnaissance non satisfaits : le carburant le plus fréquent des conflits durables
- Le conflit en équipe hybride : signaux faibles qui disparaissent à distance, tensions qui s'enveniment à l'écrit, malentendus de canal
- Désamorcer par écrit ou basculer en visio : savoir quand un fil de messages doit s'arrêter et redevenir une conversation
- Accueillir une demande ou une revendication agressive sans la disqualifier ni s'y soumettre

Activités pratiques :

- Repérage de signaux faibles sur des situations décrites par les participants
- Analyse d'échanges écrits (messagerie, canal d'équipe) qui dégénèrent : identifier le point de bascule et proposer une reprise
- Entraînement à l'accueil d'une revendication formulée avec agressivité

Conduire un échange difficile

- Écoute active, reformulation, questionnement : les trois techniques qui font baisser la charge émotionnelle
- Assertivité : exprimer un désaccord ou un besoin sans agresser ni se soumettre
- Méthode DESC (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conclure) : la structure de référence pour un échange de recadrage ou de confrontation
- Parler des faits et non de la personne : préparer son propos pour qu'il soit recevable
- Gérer son stress et encaisser l'agression : rester disponible quand l'autre est dans l'affect

Activités pratiques :

- Mises en situation DESC à partir des conflits réels apportés par les participants, avec feedback des pairs
- Entraînement à l'écoute active et à la reformulation sur un entretien tendu
- Enrichissement du plan d'action individuel

Choisir et conduire une stratégie de résolution

- Les cinq stratégies de sortie : collaboration, compromis, forcing, apaisement, évitement — laquelle pour quel contexte
- Négociable et non négociable : cadrer sa marge de manœuvre avant d'entrer dans l'échange
- Régulation, médiation, arbitrage : les critères de choix entre traiter soi-même, faire intervenir un tiers ou trancher
- Gérer les personnalités difficiles et les contradicteurs systématiques
- Où s'arrête le conflit, où commencent les risques psychosociaux : signaux d'alerte, critères d'escalade, à qui passer la main (RH, médecine du travail) — et ce qu'on ne doit jamais gérer seul

Activités pratiques :

- Étude de cas : choisir la stratégie de résolution adaptée à plusieurs situations contrastées et argumenter le choix
- Co-développement entre pairs sur les situations conflictuelles réelles des participants
- Qualification de situations limites : conflit managérial ordinaire ou signal de RPS à escalader ?

Intervenir comme tiers dans un conflit d'équipe

- Situer sa légitimité et son rôle : arbitre, régulateur ou médiateur — et ce que chacun engage
- Identifier les stratégies des acteurs : distinguer contrainte et pouvoir, repérer les comportements refuge
- Préparer et conduire un entretien de clarification entre deux collaborateurs en tension
- Rester tiers : ne pas se faire enrôler par l'une des parties, ne pas personnaliser le conflit
- Ce qui, dans sa propre pratique managériale, génère du conflit dans l'équipe (arbitrages implicites, objectifs contradictoires, feedback absent)

Activités pratiques :

- Jeu de rôle : conduire un entretien de clarification entre deux collaborateurs en conflit ouvert
- Analyse en binôme des pratiques managériales génératrices de tension

Sortir du conflit et reconstruire

- Analyser le conflit à froid : ce qui s'est joué, ce qui aurait pu être fait plus tôt
- Formaliser des engagements et en assurer le suivi : sans suite concrète, le conflit repart
- Rétablir la confiance après l'affrontement : feedback de progression, reprise du dialogue
- Prévenir la récurrence : pratiques d'équipe, règles de fonctionnement explicites, espaces de régulation réguliers

Activités pratiques :

- Formulation d'un feedback de progression à l'issue d'un conflit résolu

– Finalisation du plan d'action individuel : engagements, échéances, indicateurs de réussite

Prochaines sessions

DATE	LIEU	STATUT
26/10/2026	à distance	Sur confirmation
26/10/2026	Lyon	Sur confirmation
26/10/2026	Aix-en-Provence	Sur confirmation
26/10/2026	Grenoble	Sur confirmation
26/10/2026	Toulouse	Sur confirmation
24/11/2026	Paris	Sur confirmation

Pourquoi choisir Sparks Formation ?

20 ans d'expertise IT, des formateurs experts et des sessions garanties contre l'annulation.

20 ans
d'expertise

1 068+
formations

11 178
apprenants formés/an

+67
Net Promoter Score

Avis des participants

4,9/5 — 18 avis

Laura Q. — Formation intéressante, formatrice captivante et à l'écoute (la formation tournait même parfois à la sance de psychologie ou de coaching personnel ^^)

Albert L. — Très bonne formatrice, pertinente et à l'écoute

Votre formateur

Aurélie D. — Formateur Leadership & Management d'Équipe

Aurélie intervient sur des formations portant sur le leadership et le management d'équipe. Parmi les formations qui lui sont confiées figurent notamment « Savoir déléguer » et « Conduite du...

Ils nous font confiance

Cette année notre filière Intelligence Émotionnelle & QVT a accompagné plus de 27 entreprises dont :

ALTECA ALSTOM TRANSPORT SA ETABLISSEMENT TIS AKKA HIGH TECH AKKA I&S BANDAI NAMCO ENTERTAINMENT EUROPE CEGEDIM
CEGEDIM ACTIV CEGEDIM SA LBC FRANCE SNEEP +17 autres

Financement & certifications

Cette formation est éligible aux financements OPCO et FNE-Formation. Nos équipes vous accompagnent dans le montage de votre dossier.



Réservez votre place dès maintenant

20 ans d'expertise · 1 000+ formations · NPS +67 · réponse sous 24h ouvrées

0 805 950 800

demande@sparks-formation.com