

# LIBERER LES CONFLITS

 **2 jours** (14 heures)

 L'Isle-d'Espagnac

 **25 & 26 février 2026**

**28 & 29 septembre 2026**

 **Prix net participant : 900€**

#### DÉLAIS D'ACCÈS :

Jusqu'à 3 jours avant en fonction du nombre de participants

#### MODALITÉS D'ACCÈS :

Sur entretien préalable (possibilité d'un questionnaire écrit d'évaluation) et validation du besoin avec un conseiller pour une inscription via le CPF ou bulletin d'inscription pour une entreprise.

#### PUBLIC VISÉ

Toute personne confrontée à des tensions relationnelles : managers, chefs d'équipe, RH, collaborateurs, commerciaux, agents de contact....

#### PRÉREQUIS

aucun

#### MÉTHODES MOBILISÉES

Formation animée par un enseignant spécialiste, essentiellement pratique à partir de nombreux travaux dirigés.

## OBJECTIFS

### OBJECTIFS ET APTITUDES

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

- Identifier et analyser les mécanismes des conflits, leurs sources et ses propres modes de réaction.
- Appliquer des techniques de régulation émotionnelle et de mise à distance pour mieux gérer leurs émotions en situation conflictuelle.
- Utiliser des stratégies de communication assertive, de bienveillance ainsi que des techniques de désamorçage immédiat pour apaiser les tensions.
- Élaborer un plan d'action personnel pour transformer durablement les conflits en opportunités.

## PROGRAMME ET COMPÉTENCES

### ACCUEIL ET INTRODUCTION

- Présentation des objectifs, horaires
- Recueil des attentes et besoins
- Présentation des cadres de bienveillance

### COMPRENDRE LA DYNAMIQUE ET TYPOLOGIES DES CONFLITS

- Mécanismes du conflit dans le cerveau
- Fonctions positives et négatives du conflit
- Analyse du conflit : causes profondes, enjeux, parties prenantes
- Niveaux de conflit : désaccord, tension, rupture, affrontement
- Typologie : Intra-personnel, interpersonnel, intra/intergroupe, organisationnel
- Mécanismes d'escalade du conflit : repérer les phases critiques
- Perceptions personnelles : émotionnelles, déclencheurs, valeurs et croyances
- Styles de gestion du conflit : Modèle Thomas-Kilmann (les 5 postures). Compétition (ou affrontement), évitement, accommodation (ou adaptation), compromis, collaboration

### PREVENTION ET DESAMORÇAGE

- Repérer les signes pré-confliktuels : verbaux, non-verbaux, émotionnels, stress, silence, ironie, évitement, agressivité passive
- Prendre en compte les besoins non satisfaits : implicites (besoin d'écoute, de reconnaissance, d'autonomie, de considération)

## INFORMATIONS

Restaurant et hébergement  
paiement sur place (CB, chèque,  
espèces)

## NOS INDICATEURS :

[indicateurs-FC-qualiopi-123-2024-avec-2023.pdf](https://www.ccicharente-formation.fr/indicateurs-FC-qualiopi-123-2024-avec-2023.pdf)(ccicharente-formation.fr)

## RÈGLEMENT INTÉRIEUR



## NOS INDICATEURS



**SITE DE FORMATION HANDI-ACCUEILLANT**

## TECHNIQUES DE DESAMORÇAGE IMMÉDIAT

- Clarifier les attentes pour éviter les non-dits
- Savoir dire les choses sans aggraver
- Utilisation du silence
- Changement de posture
- Les pauses
- Déplacement physique

## COMMUNICATION ET RÉSOLUTION DE CONFLIT

- Se positionner “à chaud” : évaluer l’émotion (technique de secours), transformer sa réaction (Méthode STOP et OSE), écoute active, assertivité
- Redéfinir le “problème” réel, différencier fait / interprétation / jugement. Méthodes : OSBD, DESC, SPAZA

## MÉDIATION ET NÉGOCIATION

- Arbitrage & médiation
- Rôle du médiateur
- Posture neutre et facilitatrice
- La négociation gagnant-gagnant (intégrer les besoins de toutes les parties)
- Faire face à des profils difficiles : provocateur, passif-agressif, manipulateur
- Gérer le temps de crise : recul, timing, temporisation

## TRANSFORMER LE CONFLIT EN OPPORTUNITÉ, “ET SI LE CONFLIT ÉTAIT UNE RESSOURCE?”

- Analyser le conflit à froid. Capitaliser sur l’expérience : quelles leçons en tirer ? (Prise de recul, bilan, reconstruire la coopération inclusive).
- Développer une culture constructive du conflit : Mettre en place une stratégie préventive en équipe

## ELABORER SON PLAN PERSONNEL DE RÉGULATION DES TENSIONS INDIVIDUEL “MON PROCHAIN PAS POUR LIBÉRER UN CONFLIT.”

- Engagements concrets
- Rédaction d’un plan d’action

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Contrôle des acquis par le formateur en fin de session

**CONTACTEZ NOTRE ÉQUIPE**



05 45 90 13 13



formation-continue@ccicharente-formation.fr