

CCI CHARENTE FORMATION

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 TYPOLOGIEES 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-conflictuels : 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(ccicharente-formation.fr)

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

NOS INDICATEURS

ENGAGÉS POUR L'ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPÉES
fh & FORMATION & HANDICAP
CCI CHARENTE FORMATION L'ISLE D'ESPAGNAC
2025

SITE DE FORMATION HANDI-ACCUEILLANT

TECHNIQUES DE DESAMORÇAGE IMMEDIAT

- 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 RESOLUTION 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

MEDIATION ET NEGOCIATION

- 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 OPPORTUNITE, “ET SI LE CONFLIT ETAIT 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 REGULATION DES TENSIONS INDIVIDUEL “MON PROCHAIN PAS POUR LIBERER 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 EQUIPE
05 45 90 13 13
formation-continue@ccicharente-formation.fr

Date mise à jour : 18/05/2026