

Gestion des conflits et des tensions : Prévenir, désamorcer et restaurer la coopération (1 jour)

Le 25/09/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Décoder les signaux faibles de tension et comprendre les mécanismes du conflit.
- Développer une communication assertive (méthode OSBD) pour exprimer un désaccord sans agressivité.
- Désamorcer l'agressivité, gérer ses émotions et appliquer les techniques de désescalade.
- Mener un entretien de régulation pour sortir du conflit et formaliser un accord.

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

JOUR 1 : Prévenir, désamorcer les tensions et mener l'entretien de régulation

MATIN : Comprendre les mécanismes, gérer les émotions et communiquer avec assertivité

- **Comprendre la dynamique du conflit et la gestion émotionnelle**
 - Typologie des conflits et processus d'escalade : des signaux faibles à la crise.
 - Le Triangle Dramatique de Karpman et les leviers pour en sortir.
 - Canaliser son stress et ses déclencheurs pour garder son calme face à l'hostilité.
- **Adopter une communication préventive et assertive**
 - S'affirmer avec sérénité : différencier faits, opinions et ressentis.
 - Exprimer un désaccord ou un grief sans braquer grâce à la Communication Non-Violente (méthode OSBD).
- **Atelier pratique** : Exercices de reformulation et mises en situation d'affirmation de soi à partir de cas réels apportés par les participants.

APRÈS-MIDI : Désamorcer l'agressivité et conduire l'entretien de résolution

- **Désamorcer les situations chaudes et gérer l'agressivité**
 - Faire face à la mauvaise foi, la provocation ou le mutisme.
 - Technicité de l'écoute active et de la désescalade pour faire baisser la tension.
 - Poser des limites claires et recadrer les débordements.
- **Conduire l'entretien de résolution de conflit et restaurer la coopération**
 - Les étapes clés de la conduite d'un entretien de régulation.
 - Passer du rapport de force à la définition d'un accord gagnant-gagnant.
 - Les clés pour restaurer le climat de confiance après la crise.

CONTACTEZ
NOUS

Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382



- **Atelier pratique** : Jeux de rôle intensifs sur la conduite d'un entretien de gestion de conflit et débriefing personnalisé.

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Toute personne devant animer des équipes et/ou collaborer avec des personnalités difficiles

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

7 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences

CONTACTEZ
NOUS

Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.



**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité :
76820087382