

GESTION DES CONFLITS

TRANSFORMEZ LES
TENSIONS
EN OPPORTUNITÉS !

Coût de la
formation 690€

CPF accepté pour le
financement de la formation

2 jours - 14 heures

DATE DE FORMATION

du 30/11/2026
au 01/12/2026

**MON
COMPTE
FORMATION**

Qualiopi 
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Success Formation est fièrement certifié Qualiopi, gage de la qualité de nos processus et de notre engagement à proposer des formations répondant aux exigences du Référentiel National Qualité.

Délais et Modalités d'accès



Guadeloupe : +590 690 49 10 09



contact@successformationmq.com

L'inscription doit être finalisée au moins 15 jours avant le début de la session.



Méthodes pédagogiques

- La formation repose sur une pédagogie active, concrète et directement applicable aux situations professionnelles.
- 30 % d'apports – 70 % de pratique.
- Les méthodes utilisées comprennent :
 - échanges d'expériences ;
 - autodiagnostic ;
 - études de cas ;
 - exercices de communication ;
 - jeux de rôle ;
 - mises en situation ;
 - analyses collectives ;
 - recherche de solutions ;
 - débriefings ;
 - plan d'action individuel.
- Les participants pourront également travailler, dans le respect de la confidentialité, à partir de situations qu'ils

Modalités :

- Formation en présentiel :

Success Formation , Immeuble Orlando Rue Ferdinand Forest, Baie-Mahault 97122

- 14 heures - 2 jours : 30 novembre et 1 décembre 2026
- Toute personne souhaitant développer ou renforcer sa posture dans un environnement professionnel.
- Prérequis : aucun.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous accueillons les personnes en situation de handicap. Pour adapter les conditions de formation à vos besoins, contactez notre référente



Pourquoi cette formation

Un conflit ne commence pas forcément par des cris.

Il peut commencer par une remarque mal comprise, un désaccord qui s'installe, une frustration qui n'est pas exprimée, une accumulation de petites tensions, un sentiment de ne pas être respecté ou simplement deux personnes qui ne voient pas la situation de la même manière.

Dans le monde professionnel, nous ne choisissons pas toujours les personnes avec lesquelles nous travaillons. Nous devons pourtant apprendre à travailler ensemble.

L'objectif de cette formation n'est donc pas d'apprendre à éviter tous les conflits.

Il s'agit d'apprendre à les comprendre, les anticiper lorsqu'ils peuvent l'être, les désamorcer et surtout adopter une posture qui évite qu'un désaccord professionnel devienne une confrontation personnelle.

La formation permettra également à chacun de prendre conscience de sa propre manière de réagir face aux tensions.

Objectifs général

Développer sa capacité à prévenir, comprendre et gérer les situations conflictuelles en adoptant une communication et une posture adaptées.

Objectifs pédagogiques

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

- reconnaître les premiers signes d'une situation conflictuelle ;
- différencier désaccord, tension et conflit ;
- comprendre ce qui peut provoquer ou alimenter un conflit ;
- identifier leur propre manière de réagir face à une situation difficile ;
- prendre du recul avant de répondre ;
- distinguer les faits, les interprétations et les émotions ;
- écouter un point de vue différent sans nécessairement y adhérer ;
- exprimer un désaccord de manière professionnelle ;
- poser une limite sans entrer dans l'agressivité ;
- désamorcer certaines situations avant qu'elles ne s'aggravent ;
- rechercher une solution permettant de sortir du rapport de force ;
- identifier les situations nécessitant l'intervention d'un tiers ou d'un responsable.

Modalités d'évaluation

- Les acquis seront évalués progressivement à travers les exercices, les études de cas et les mises en situation.
- Une mise en situation finale permettra de mobiliser les principaux apprentissages des deux journées.
- Chaque participant réalisera également une auto-évaluation et définira son plan personnel de progression.

JOUR N°1 : COMPRENDRE LE CONFLIT AVANT DE VOULOIR LE RÉSOUDRE

« Qu'est-ce qui est réellement en train de se passer ? »

Matin : Du désaccord au conflit

Comprendre comment naît un conflit

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Différence entre désaccord, tension et conflit
- Les signes qui doivent nous alerter
- Les non-dits et les frustrations
- Les malentendus et les problèmes de communication
- Les différences de personnalité et de perception
- Les besoins, attentes et limites de chacun
- L'accumulation : quand le problème du jour n'est plus réellement le problème

Atelier : « CONFLIT OU PAS CONFLIT ? »

À partir de situations concrètes, les participants doivent identifier ce qui relève :

- d'un simple désaccord ;
- d'une tension ;
- d'un malentendu ;
- d'un conflit installé ;
- ou d'une situation qui risque de le devenir.

L'objectif est d'apprendre à intervenir au bon moment plutôt que d'attendre que la situation explose.

Après-midi – Et moi, comment je réagis ?

Face à une situation conflictuelle, chacun possède ses propres automatismes.

Certaines personnes évitent.

D'autres attaquent.

Certaines se taisent puis explosent.

D'autres veulent absolument convaincre.

Travail autour de ses propres réactions

- Identifier ses déclencheurs
- Comprendre ce qui nous fait réagir
- Repérer ses automatismes
- Identifier la place des émotions
- Apprendre à ne pas répondre immédiatement
- Prendre du recul sans fuir le problème

OUTIL : FAITS – INTERPRÉTATION – ÉMOTION – RÉPONSE

Les participants apprennent à distinguer :

Ce qui s'est réellement passé.

Ce que j'en ai compris.

Ce que cela provoque chez moi.

La réponse que je choisis d'apporter.

MISE EN SITUATION

« Une phrase, plusieurs réactions possibles. »

Une même situation est jouée plusieurs fois avec différentes réactions.

Le groupe analyse les conséquences de chaque posture :

Qu'est-ce qui calme ?

Qu'est-ce qui aggrave ?

Qu'est-ce qui ferme le dialogue ?

Qu'est-ce qui permet de continuer à communiquer ?

JOUR N°2 : AGIR DANS LE CONFLIT SANS L'ALIMENTERILES

« Je ne contrôle pas la réaction de l'autre. Je peux en revanche choisir la mienne. »

Matin : Communiquer quand la situation devient difficile

- Dire ce qui ne va pas sans attaquer la personne
- Parler des faits plutôt que juger
- Écouter sans forcément être d'accord
- Reformuler pour vérifier ce que l'on a compris
- Exprimer ses besoins
- Poser une limite
- Savoir dire non
- Répondre à une remarque agressive
- Faire face à une personne en colère
- Éviter la surenchère
- Savoir interrompre un échange lorsque les conditions du dialogue ne sont plus réunies

Atelier : « DITES-LE AUTREMENT »

Les participants travaillent à partir de phrases que l'on peut réellement entendre dans le monde professionnel :

« Avec toi, c'est toujours pareil ! »

« Tu ne m'écoutes jamais. »

« Ce n'est pas mon problème. »

« Tu te prends pour qui ? »

« Je t'ai déjà expliqué dix fois ! »

L'objectif n'est pas de trouver une phrase magique.

Il s'agit d'apprendre à transformer une réaction spontanée en réponse professionnelle permettant de ne pas alimenter le conflit.

Après-midi – Sortir du conflit

Passer du problème à la recherche d'une issue

- Identifier le véritable sujet du conflit
- Revenir aux faits
- Faire émerger les besoins de chacun
- Identifier ce qui est négociable et ce qui ne l'est pas
- Rechercher des solutions réalistes
- Construire un accord
- Vérifier que chacun a compris la suite
- Savoir mettre fin à une discussion improductive
- Reconnaître les limites de son rôle
- Quand solliciter un responsable, un médiateur ou un tiers ?

GRANDE MISE EN SITUATION FINALE

Les participants sont confrontés à plusieurs situations inspirées du monde professionnel :

- conflit entre collègues ;
- désaccord avec un responsable ;
- personne agressive ;
- accumulation de frustrations ;
- reproche injustifié ;
- erreur ayant créé une tension ;
- conflit lié à une mauvaise communication.

Chaque situation est jouée puis analysée collectivement.

L'objectif n'est pas de déterminer :

« Qui a raison ? » mais : **« Qu'est-ce qui permet maintenant d'avancer ? »**

MON PLAN D'ACTION

Chaque participant termine la formation en répondant à trois questions :

Quand un conflit commence, qu'est-ce que je fais habituellement ?

Qu'est-ce que je dois apprendre à faire différemment ?

Quelle posture vais-je expérimenter lors de ma prochaine situation difficile ?

« Gérer un conflit, ce n'est pas chercher à avoir raison. C'est comprendre ce qui se joue, savoir ce qui dépend de soi et choisir la manière d'agir qui permet d'avancer.. »