Gestion des conflits

Prévenir et traiter les situations conflictuelles.

Programme de formation - version 3.0 - mise à jour du 02/10/2026

Informations pratiques

Public visé	Managers, responsables d'équipe, fonctions RH et professionnels concernés par la thématique.
Prérequis	Aucun prérequis.
Durée	14 heures - 2 jours
Modalités	Présentiel recommandé pour les jeux de rôle ; distanciel synchrone possible.
Modalités d'accès	Demande de devis via le site, par courriel ou par téléphone, analyse du besoin, validation du devis puis signature de la convention de formation. En cas de financement avec subrogation, l'inscription est confirmée après accord de prise en charge de l'OPCO.
Délai d'accès	8 jours après la signature de la convention de formation professionnelle ou 15 jours après accord de prise en charge par l'OPCO en cas de demande de subrogation.
Tarif	Sur devis. Le devis précise le coût en fonction de la durée, du nombre de participants, du lieu, des modalités et des éventuels frais associés.
Accessibilité	Les besoins liés à une situation de handicap ou à un besoin particulier sont recueillis avant la session. MAJY Insertion étudie les adaptations possibles (rythme, supports, accessibilité des locaux, modalités pédagogiques) et mobilise, si nécessaire, les ressources ou partenaires compétents.
Contact	contact@majy-insertion.com - 06 09 74 62 40

Finalité de la formation

Prévenir et traiter les situations conflictuelles.

Objectifs opérationnels

- Identifier les mécanismes d'escalade.
- Distinguer désaccord, tension et conflit.
- Adopter une posture de dialogue.
- Conduire un entretien de régulation.
- Construire des accords et prévenir la répétition.

Contenu de la formation

1. Comprendre le conflit

- Origines, besoins, intérêts et perceptions.
- Signaux faibles et escalade.
- Styles personnels face au conflit.

2. Communiquer sous tension

- Faits, impacts, besoins et demande.
- Écoute active et reformulation.
- Gestion de ses émotions.

3. Conduire une régulation

- Préparer l'entretien.
- Faire émerger accord et désaccord.
- Recadrer sans attaquer la personne.

4. Prévenir et suivre

- Accord et engagements.
- Règles d'équipe.
- Mises en situation issues des participants.

Méthodes pédagogiques

Autodiagnostic, apports, jeux de rôle et études de cas.

Moyens pédagogiques et techniques

Support, grilles d'entretien, fiches de situations et espace adapté aux simulations.

Positionnement en amont

Questionnaire ou échange de positionnement en amont permettant d'identifier l'expérience, les attentes, le niveau initial et les éventuels besoins d'adaptation.

Évaluation des acquis

Quiz, mise en situation de régulation et plan d'action individuel.

Suivi et preuve de réalisation

Attestation de fin de formation et/ou certificat de réalisation mentionnant l'intitulé, les dates et la durée réalisée.

Programme de référence. Avant chaque contractualisation, MAJY Insertion analyse le besoin du commanditaire. Le programme remis avec le devis ou la convention reprend les objectifs, contenus, durée et modalités applicables à la session concernée.