Gestion des conflits

Prévenir et résoudre les tensions au travail

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 2285320F — Mise à jour : 15 juin 2026

Organisme responsable : **2C FORMA**

Présentation de la formation

Objectifs

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les sources et les mécanismes d'apparition des conflits en milieu professionnel
- Repérer les signaux faibles pour anticiper et désamorcer les tensions avant qu'elles s'installent
- Appliquer des techniques de communication adaptées pour résoudre un conflit constructivement
- Adopter une posture de médiateur neutre et bienveillant face à un désaccord
- Mettre en place un cadre relationnel favorisant la prévention durable des conflits dans son équipe

Programme

Qu’est-ce que le conflit ?

Savoir distinguer le conflit du désaccord

Comprendre le rôle des émotions dans le conflit

Identifier ses représentations personnelles du conflit pour mieux comprendre ses réactions

Savoir reconnaître les différentes phases d’un conflit pour mieux y faire face

Découvrir son mode réflexe de gestion des conflits selon l’approche TKI

Découvrir son propre mode reflexe de gestion des conflits - Passation du test individuel TKI

Les 5 modes réflexes de gestion des conflits (Collaborer, Rivaliser, Céder, Éviter, Faire un compromis)

Comprendre les impacts d’une surutilisation et d’une sous-utilisation de chacun des modes

Identifier quel mode utiliser en fonction de la situation conflictuelle et de l’enjeu

Développer son efficience en matière de gestion des conflits

Savoir adapter son mode de gestion des conflits préférentiel à la situation et à l’enjeu – Cas pratiques individuels

Identifier les compétences nécessaires à développer pour gérer les conflits de manière efficiente

Définition d’un plan d’action individuel pour développer son agilité en matière de gestion des conflits

comprendre les mécanismes psychologiques et physiologiques à l’origine de l’agressivité

Comprendre le rôle et les liens entre nos 3 principaux cerveaux

Reconnaître et déjouer l’escalade de l’agressivité

Comprendre le principe de l’homéostasie pour calibrer un interlocuteur agressif

Apprendre à reconnaître la colère chez soi et chez l’autre : verbal et non verbal

Mieux vivre les situations conflictuelles

Comprendre les émotions et les besoins non comblés à l’origine de l’agressivité

Se familiariser avec la peur et les 3 comportements qu’elle génère

Appréhender la colère, l’émotion, de l’agressivité

Calibrer les situations conflictuelles rencontrées sur le terrain

Qualifier les situations conflictuelles, leur contexte, les publics et identifier d’éventuelles récurrences – Cas pratiques – lien avec

son profil TKI

Reconnaître les signaux faibles précurseurs du conflit

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Aucun prérequis	**Sans niveau spécifique**

Métiers associés

M1503 — Management des ressources humaines

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2318513S	Présentiel	Pont-Péan	01/06/2026	30/12/2027

Source : GREF Bretagne #2285320F