

001 - Prévenir et résoudre les conflits

Programme générique en date du 14 avril 2026. Il peut être adapté à vos besoins.

Présentation générale	Pour préserver un climat serein et productif en entreprise, il est crucial de gérer professionnellement et de manière constructive les situations difficiles, tout en créant un environnement de travail positif et sécurisé. Une communication efficace — interne comme externe — joue un rôle central, en permettant de réduire les malentendus, d'encourager l'écoute active et le dialogue respectueux. Maîtriser la communication dans toutes ses dimensions, y compris la communication non violente, renforce la cohésion, prévient les conflits et crée un cadre propice à la collaboration et à la performance collective.
Pré-requis	Aucun
Objectifs généraux	• Identifier les origines et les différents types de conflits • Apprendre à désamorcer les tentations du conflit • Utiliser les techniques de communication permettant de prévenir les conflits • Établir un climat de confiance à long terme • Résoudre efficacement les problèmes
Objectifs opérationnels, pédagogiques, évaluables	Notre approche pédagogique repose sur une posture d'accompagnement active et responsabilisante. Nous nous appuyons sur notre expérience en coaching professionnel et en animation de formations dans divers types d'organisations Une pédagogie expérientielle et participative Nous privilégions des méthodes actives favorisant l'implication des participants et l'ancrage des apprentissages : mises en situation, jeux de rôle, autodiagnosics, feedbacks croisés, ateliers d'intelligence collective. Une articulation fine entre théorie et pratique Nous alternons apports conceptuels et théoriques ciblés et mises en pratique concrètes. La proportion de mises en pratique, exercices et expérimentations est supérieure aux apports théoriques. Une attention portée à l'ancrage et au transfert des apprentissages dans la vie professionnelle Notre objectif et notre ambition sont de transmettre des connaissances, des outils, des bonnes pratiques que les participants réutilisent aisément après. Pour cela, tout au long de la formation, nous faisons transposer aux participants les apprentissages, en les mettant en posture réflexive, d'intégration et de retranscription Approche pédagogique : • Exposés et apports théoriques • Études de cas et réflexion sur situations réelles • Mises en situation et jeux de rôle • Autodiagnostic
Public concerné	Équipes, collaborateurs, managers Toute personne intervenant dans la gestion de situations conflictuelles en entreprise.
Modalités d'inscription et délai d'accès	Contact inscription : Marie DEBRUYNE 06.24.02.60.02 marie.debruyne@ico-consulting.fr
Méthodes mobilisées	Notre approche pédagogique repose sur une posture d'accompagnement active et responsabilisante. Nous nous appuyons sur notre expérience en coaching professionnel et en animation de formations dans divers types d'organisations Une pédagogie expérientielle et participative Nous privilégions des méthodes actives favorisant l'implication des participants et l'ancrage des apprentissages : mises en situation, jeux de rôle, autodiagnosics, feedbacks croisés, ateliers d'intelligence collective. Une articulation fine entre théorie et pratique Nous alternons apports conceptuels et théoriques ciblés et mises en pratique concrètes. La proportion de mises en pratique, exercices et expérimentations est supérieure aux apports théoriques. Une attention portée à l'ancrage et au transfert des apprentissages dans la vie professionnelle

Notre objectif et notre ambition sont de transmettre des connaissances, des outils, des bonnes pratiques que les participants réutilisent aisément après.

Pour cela, tout au long de la formation, nous faisons transposer aux participants les apprentissages, en les mettant en posture réflexive, d'intégration et de retranscription

Approche pédagogique :

Exposés et apports théoriques
Études de cas et réflexion sur situations réelles
Mises en situation et jeux de rôle
Autodiagnostic

Modalités d'organisation	Présentiel uniquement
Modalités d'évaluation	• Questionnaires de positionnement avant la formation pour cerner les besoins et attentes des participants. • Évaluations formatives lors de la session avec mises en situation, jeux de rôle, études de cas permettant de mesurer la compréhension et l'application des outils. • Auto-évaluations des participants sur leurs progrès en compétences relationnelles et gestion des conflits. • Feedbacks et évaluations de satisfaction à chaud et à froid (quelques semaines après) pour apprécier l'impact réel en situation professionnelle.
Accessibilité des personnes en situation de handicap	SCOP276 est attentif aux spécificités des bénéficiaires afin d'adapter supports et locaux pour garantir l'accessibilité des prestations en prenant en compte tout handicap. Si des candidat.es à ce parcours de formation sont en situation de handicap, il y aura lieu de se rapprocher du formateur pour connaître les modes d'accessibilité du parcours. Dans le cas où une solution d'adaptation ne pourrait pas être possible au sein de SCOP276, une réorientation sera proposée ou l'intervention d'un.e prestataire externe sera sollicitée.
Tarif indicatif	Tarif par stagiaire 980,00 € Soit 70,00 € de l'heure
Durée	14 heures

Intervenant(e)

Contenus

- J1
1. Différencier problème, tension, crise et conflit
 - Comprendre les sources, causes et mécanismes des conflits
 - Identifier ses propres situations vécues
 2. Adopter des comportements efficaces
 - Attitude d'ouverture et d'assertivité
 - Faire face au conflit avec des mises en situation pratiques
- J2
1. Assumer ses responsabilités
 - Comprendre l'impact de son comportement
 - Gérer ses émotions et erreurs
 - Élaborer un plan d'action personnel
 2. Utiliser la régulation et l'arbitrage
 - Appliquer la méthode OSBD pour désamorcer les conflits mettre en place un processus de régulation