Formation
INCENDIE - SECOURISME - FORMATION

V3 Octobre 2026

Gestion de Conflits (GC)

OBJECTIFS

La formation “Gestion de Conflits” a comme objectif principal de développer les capacités des participants à **prévenir, identifier et gérer les situations conflictuelles**, en adaptant leur communication et leur posture aux différents niveaux de tension.

PUBLIC CONCERNÉ

Tout salariés ayant une activité professionnelle nécessitant de prévenir, identifier voire gérer une situation conflictuelle.
Session de **4 à 10** personnes maximum.

VALIDATION

À l’issue de la formation, le participant se verra remettre une attestation de fin de formation.

PRÉ-REQUIS

Accessible à tous.

TARIF

Sur devis

DÉROULÉ & DURÉE

Alternance de théorie et de pratique
14h00 de face à face pédagogique.

DOCUMENT

À l’issue, un livret de fin de formation sera remis par le formateur.

PROGRAMME

La formation est construite sur une alternance de théorie et de pratique :

1. **Comprendre le mécanisme du conflit**

Définition, origines et factures déclencheurs

2. **Identifier les différents types de conflits**

Reconnaître la nature du conflit pour adapter son intervention

3. **Repérer les niveaux de tension**

Du désaccord à la situation conflictuelle dégradée.

4. **Comprendre les réactions humaines sous tension**

Stress, émotions et modifications du comportement.

5. **Identifier les signes précurseurs**

Repérage des indicateurs verbaux, paraverbaux et comportementaux.

6. **Adapter sa posture professionnelle**

Positionnement, distance, attitude et sécurisation de l’échange.

7. **Maîtriser les fondamentaux de la communication**

Écoute, questionnement, reformulation et clarification.

PROGRAMME (suite)

La formation est construite sur une alternance de théorie et de pratique :

8. **Gérer les émotions dans l'interaction**

Prendre en compte l'émotion sans perdre le cadre professionnel.

9. **Prévenir l'escalade du conflit**

Identifier les attitudes et comportements qui favorisent ou aggravent la tension.

10. **Utiliser les techniques de désescalade**

Découvrir et expérimenter différents outils permettant d'apaiser une situation.

11. **Conduire un entretien en situation conflictuelle**

Structurer l'échange et favoriser la recherche d'une issue acceptable.

12. **Mises en situation et entraînement pratique**

Exercices issus de situations professionnelles, analyse et débriefing.

MODALITÉ PÉDAGOGIQUE

Apport théoriques courts, échanges d'expériences, exercices pratiques, études de cas, mises en situation et débriefings.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Durant la formation, le formateur aura la possibilité d'utiliser plusieurs moyens pédagogiques pour animer sa session : vidéo projecteur, tableau blanc, matériel de simulation et d'apprentissage.