

## LA GESTION DES CONFLITS

date de rédaction du programme : 27/05/2026

### Date :

### Durée :

2 jours (14h)

### Public :

Tout professionnel souhaitant comprendre et expérimenter les mécanismes et les leviers de gestion des conflits interpersonnels

### Pré-requis :

Aucun

### Nombre de participants :

6 à 16 personnes

### Lieu :

Salle mise à disposition par le commanditaire

### Modalités et délais d'accès :

Formation en présentiel.

L'accès à nos formations peut s'effectuer sur demande de l'employeur, ou à l'initiative du salarié avec l'accord de sa hiérarchie, soit à l'initiative propre du salarié.

Pour les interventions en intra, nous convenons ensemble de la période de formation. Pour les interventions en inter : les inscriptions se font au moins 21 jours avant la date annoncée sur le site.

Les inscriptions se font par courriel auprès de [contact@etincelle-theatre-forum.com](mailto:contact@etincelle-theatre-forum.com)

**Nous aménageons le contenu de la formation pour les personnes en situation de handicap : merci de nous contacter en amont.**

### Compétences visées

Amélioration des pratiques professionnelles

### Objectifs opérationnels

- ▶ Comprendre les mécanismes du conflit et les réactions associées.
- ▶ Identifier les risques liés aux situations conflictuelles.
- ▶ Adapter sa posture et sa communication en situation de tension.
- ▶ Mobiliser des techniques d'affirmation de soi et d'apaisement.
- ▶ S'appuyer sur les ressources disponibles pour sécuriser l'intervention.

### Contenu

- ▶ Qu'est-ce qu'un conflit ? Est-ce utile ?
- ▶ Les attitudes face au conflit
- ▶ Les mécanismes individuels en œuvre dans la perception d'une situation potentiellement conflictuelle
- ▶ Développer sa congruence et son assertivité afin d'exercer sereinement sa posture d'autorité face aux usagers
- ▶ Trouver des points d'appui lors de situation de conflit (équipier, tiers, loi)

## Tarif :

1000 euros/jour TTC

Exonéré de tva au titre de l'art. 261-4-4a du CGI

Frais de déplacement, hébergement et restauration non compris.

Tarif pour une prestation simple avec un formateur.

Pour toute autre prestation, demandez un devis.

## Modalités d'évaluation

Une auto-évaluation diagnostique est prévue en tout début de session.

Durant la formation, des points réguliers d'auto-évaluation formative sont effectués.

En fin d'action, un bilan écrit est réalisé à chaud avec les participants, incluant une auto-évaluation, puis à froid avec le commanditaire.

## Veille pédagogique

Dans une démarche d'amélioration continue, nous actualisons régulièrement nos connaissances et nos pratiques afin de rester au plus près des évolutions sociologiques, des apports des neurosciences et des approches systémiques contemporaines.

Cette veille nourrit nos interventions et garantit des contenus ancrés dans les réalités humaines, relationnelles et organisationnelles actuelles.

## Résultat obtenu

À l'issue de la formation, un certificat de réalisation sera délivré à chacun des participants.

## Approche pédagogique et méthodes mobilisées

Notre approche pédagogique repose sur une **vision systémique** des relations humaines où les comportements et les tensions sont envisagés comme le résultat d'interactions entre les individus et leur environnement. Elle aide les participants à mieux comprendre l'impact de leurs attitudes et modes de communication sur les autres, afin de développer des relations plus coopératives et de gérer les tensions de manière constructive..

Nous nous appuyons notamment sur la Communication Non Violente, le codéveloppement professionnel, les méthodes de résolution de conflit gagnant-gagnant et les postures de management intégratif.

Ces approches permettent de prendre en compte les faits, les ressentis, les valeurs et les besoins de chacun pour favoriser l'émergence de solutions partagées.

Les méthodes d'animation encouragent l'**intelligence collective**, l'écoute et des échanges constructifs.

Les participants sont impliqués de manière active grâce à des outils variés : exercices de relaxation et de communication, mises en situation, analyses collectives, apports théoriques et théâtre-forum.

Ce dernier occupe une place centrale en permettant aux participants d'expérimenter concrètement différentes façons d'agir face à des situations de stress ou de conflit. À travers des saynètes inspirées du réel, chacun peut observer, ressentir, proposer des alternatives et tester de nouveaux comportements sur scène.

Le théâtre-forum mobilise à la fois le corps, les émotions et la réflexion. Il permet de prendre conscience de ses représentations, de ses réactions et de ses ressources afin de mieux **canaliser sa réactivité** et incarner ses valeurs dans la relation à l'autre.

## Encadrement de la formation

La formation sera encadrée par 1 à 2 intervenants formateurs-comédiens de l'organisme de formation Etincelle, selon les besoins et la taille du groupe.