
Programme de Formation

Gestion des conflits & Communication non violente

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Managers, chefs de projet, responsables opérationnels, consultants, collaborateurs en relation constante avec des interlocuteurs internes ou externes et ayant besoin de renforcer leur maîtrise des situations relationnelles sensibles.



Objectifs pédagogiques

Les organisations ne manquent pas de talents ; elles manquent souvent de relations fluides. Dans les environnements exigeants où se croisent expertise, responsabilité et impératifs opérationnels, les tensions surgissent vite. Cette formation propose une approche rigoureuse pour comprendre les mécanismes du conflit, stabiliser sa posture et maîtriser une communication précise, structurée et non violente.

L'objectif : transformer les situations délicates en opportunités de coopération renforcée et de confiance durable.



Description

Le programme est structuré en quatre séquences complémentaires qui font progresser les participants d'une compréhension fine des tensions professionnelles vers une capacité opérationnelle à traiter les conflits et à sécuriser la relation dans la durée. Chaque séquence associe apports structurés et mise en pratique, afin de transformer des concepts en réflexes professionnels mobilisables dès le retour sur le terrain.

Contenu de la formation

1. Comprendre les dynamiques de tensions professionnelles
 - Identifier les sources de tensions : zones d'ambiguïté, objectifs divergents, pression temporelle.
 - Repérer les signaux faibles et comprendre l'escalade du conflit.
 - Distinguer faits, interprétations et émotions pour clarifier les enjeux réels.
2. La posture : stabilité, lucidité, autorité relationnelle
 - Construire une présence relationnelle qui apaise et structure.
 - Gérer ses réactions internes et ses déclencheurs émotionnels.
 - Dire ce qui doit être dit, avec clarté et mesure, sans contourner les sujets difficiles.
3. Les fondamentaux de la CNV appliqués à la relation professionnelle
 - Maîtriser les quatre étapes : observation, ressenti, besoin, demande.
 - S'exprimer sans accusation, écouter sans complaisance.
 - Formuler des demandes réalistes, recevables et orientées solution.
4. Résolution, coopération et sortie de conflit
 - Méthodologie de résolution : clarification, exploration, co-construction d'options.
 - Élaborer des accords de fonctionnement et sécuriser la suite de la relation.
 - Transformer le conflit en apprentissage collectif et individuel.



Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis.



Modalités pédagogiques

- Apports formateur.
- Réflexions collectives et individuelles.
- Ateliers et/ou cas pratiques et/ou mises en situation.



Moyens et supports pédagogiques

- Des formateurs expérimentés et passionnés.
- Supports de formation et/ou fiches pédagogiques.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Diagnostique individuel.
- Débriefing des mises en situation.
- Questionnement et/ou Quizz.
- Auto-positionnement pré et post-formation.
- Evaluation de la satisfaction et remise d'une attestation de réalisation en fin de formation.



Informations sur l'accessibilité

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap.