



Anticiper et gérer les conflits au travail

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les mécanismes à l'origine des conflits
- Analyser son propre mode de fonctionnement face au conflit
- Adopter une posture propice à l'écoute et à la résolution de tensions
- Désamorcer les conflits par une communication assertive et empathique
- Expérimenter des outils concrets de régulation relationnelle

Durée : 2 jours (14h)

Jour 1 – Comprendre les mécanismes du conflit et adopter une posture juste

- Repérer les sources et formes de conflits au travail

- Typologie des conflits (relationnels, organisationnels, de valeur...)
- Les causes invisibles : incompréhensions, non-dits, stress, projection

- Je me positionne dans le conflit

- Le triangle dramatique de Karpman : Sauveur – Persécuteur – Victime
- Jeux psychologiques et escalades relationnelles
- Auto-diagnostic de ses postures réflexes

- Atelier pratique : "Et moi dans le triangle ?"

- Travail en binômes sur des situations vécues
- Mise en mots des ressentis et des enjeux émotionnels

- Les bases d'une communication préventive et pacifiante

- Posture basse vs posture haute : les principes d'écoute active
- Reformulation, questionnement, synchronisation PNL
- Prendre la parole sans attaquer ni se justifier

- Exercice : "Les mini-conflits du quotidien"

- Jeux de rôle à partir de scènes issues du terrain
- Analyse collective et feedback bienveillant

Jour 2 – Réguler les tensions et construire une dynamique relationnelle durable

- Accueillir et gérer les émotions limitantes

- Identifier les émotions déclenchées en situation de tension
- Origine des émotions : filtres, histoire, besoins non exprimés
- Techniques de recentrage et d'apaisement (respiration, ancrage PNL)

- Atelier introspectif : "Quand ça déborde..."

- Partage en petits groupes : une situation émotionnelle difficile
- Identification des déclencheurs et des besoins sous-jacents

- Construire une posture de médiateur du quotidien

- Outils de régulation : message "JE", clarification, plan d'action
- Négocier en restant aligné : assertivité et limites
- Préparer un échange difficile

- Jeu coopératif : "Mission conciliation" (création maison ou Serious Game existant)

- En équipes, résolution d'un conflit fictif avec rôles et contraintes
- Débrief collectif : quels leviers ont fonctionné ? Quelles postures ont aidé ?

- Clôture & plan d'action individuel

- Ce que je retiens / ce que je veux tester / ce que je veux transformer
- Engagement à 3 actions simples à expérimenter