

# Gérer les conflits en entreprise

**Durée :** 7 heures / 1 jour  
**Format :** Distanciel ou  
Présentiel PACA  
**Tarif inter entreprise :** 500€HT/pers  
**Tarif intra entreprise :** sur devis

## Objectifs pédagogiques

- Identifier les sources et les stades de développement d'un conflit
- Distinguer les types de personnalités difficiles et adapter son approche
- Conduire un entretien de recadrage structuré et constructif
- Désamorcer une situation conflictuelle avant qu'elle ne s'emballe
- Poser un cadre non négociable tout en préservant la relation professionnelle

## Programme de la formation

### MODULE 1 : Comprendre la dynamique d'un conflit

- Les 5 stades de développement d'un conflit, de la tension silencieuse à la crise ouverte
- Identifier à quel stade en est la situation dans son entreprise
- Les sources les plus fréquentes de conflit en TPME : flou des rôles, injustice perçue, non-dits accumulés
- Pourquoi éviter un conflit le fait toujours empirer

### MODULE 2 : Identifier et comprendre les personnalités difficiles

- Les 4 profils de personnalités difficiles les plus fréquents en TPME : le contestataire, le passif-agressif, le démotivé chronique, le dominant informel
- Comprendre ce qui motive chaque profil en profondeur
- Distinguer personnalité difficile et situation difficile
- Les erreurs d'approche les plus fréquentes selon chaque profil

### MODULE 3 : Conduire un entretien de recadrage

- La structure en 5 étapes d'un entretien de recadrage efficace
- Les mots qui apaisent et les mots qui enveniment · Maintenir l'autorité sans agressivité
- Formaliser un engagement de changement vérifiable en fin d'entretien
- Mise en situation complète sur cas réel apporté par un participant + débriefing collectif sur grille d'observation critériée

### MODULE 4 : Poser un cadre non négociable

- Définir les règles du jeu non négociables dans son entreprise
- Comment exprimer un cadre clairement sans que ça soit vécu comme une menace
- Distinguer ce qui est négociable de ce qui ne l'est pas · Formaliser les règles par écrit : pourquoi et comment en TPME

## Public et pré-requis

Dirigeants d'entreprises, chefs d'équipe, manager, responsables d'équipe.

Aucun pré-requis nécessaire.

## Moyens pédagogiques

- Apports pédagogiques
- Mise en situation et jeux de rôles
- Étude cas concrets des situations vécues par les apprenants
- Fiches outils
- Support de formation digital

## Inscription & délais

Inscription par mail ou via le lien de prise de rendez-vous.

Convention de formation adressée sous 5 jours ouvrés.

Formation organisée dans un délai de 2 à 4 semaines suivant la confirmation d'inscription.

## Encadrement

Les formations sont animées par des formateurs justifiant d'une expérience significative en management et pilotage de TPME, sélectionnés pour leur double compétence technique et pédagogique.

Effectif maximum : 6 participants par session.

## Accessibilité handicap

Toute situation de handicap est prise en compte sur demande afin d'adapter les conditions de formation.

Contactez-nous avant l'inscription :  
[contact@potentieloptimum.fr](mailto:contact@potentieloptimum.fr)

## Programme de la formation

### MODULE 5 : Désamorcer une tension avant la crise

- Les 3 signaux d'alerte à ne jamais ignorer
- Intervenir tôt : comment aborder une tension naissante de façon informelle
- La posture juste : ni trop tôt ni trop tard
- Construire un environnement où les tensions remontent naturellement

### MODULE 6 : Plan d'action individuel

- Synthèse des apprentissages
- Identification de la situation prioritaire à traiter dans les 15 jours
- Formalisation de l'approche choisie
- Partage en groupe

## Évaluation des acquis et de la satisfaction

- Questionnaire de positionnement en amont
- Mise en situation évaluée en cours de formation
- Questionnaire d'évaluation des acquis en fin de formation
- Certificat de réalisation remis en fin de formation
- Enquête de satisfaction à chaud
- Enquête de satisfaction à froid