HÉLÈNE HERVIEU
COACHING

CONFÉRENCE · DEMI-JOURNÉE · JOURNÉE

QVCT · PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS

Gestion des conflits : **transformer les tensions en coopération**

Désamorcer, s'affirmer, faire médiation : des relations de travail plus sereines

En entreprise, un conflit mal géré ne disparaît pas. Il s'enkyste.

Les non-dits qui s'accumulent : un mail sec, une réunion tendue, des sujets qu'on n'ose plus aborder.

Les désaccords qui dérapent : sur le fond, la méthode ou les priorités, et le ton qui monte.

Les personnalités qui s'opposent : le rigoureux et l'intuitif, l'ancien et le nouvel arrivant.

Le manager entre deux feux : « Trancher, temporiser ou laisser faire ? »

LA PROMESSE

Le conflit n'est pas un échec. **Bien géré, c'est une énergie qui fait avancer l'équipe.**

Des méthodes concrètes pour désamorcer tôt, dire les choses sans blesser et aider deux collègues à retrouver un terrain d'entente.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

01 Détecter et anticiper les situations conflictuelles

02 Analyser un conflit et prendre du recul pour mieux le résoudre

03 Exprimer un désaccord avec assertivité, sans abîmer la relation

04 Jouer un rôle de médiateur entre deux personnes

PROGRAMME

01 Comprendre les mécanismes du conflit

Jeu du container d'oranges : coopération ou compétition ? Les 5 stades, du désaccord à la crise. Les 5 types de conflits et le bon levier pour chacun.

02 Connaître ses réflexes face au conflit

Les 5 attitudes : compétition, évitement, concession, compromis, coopération. Sortir des jeux psychologiques (persécuteur, victime, sauveur).

03 Garder son calme quand le ton monte

L'émotion comme signal d'un besoin. Respiration et techniques de régulation, pratiquées en séance, pour répondre plutôt que réagir.

04 S'affirmer sans agresser

Passivité, agressivité, manipulation, assertivité. La méthode DESC pour exprimer un désaccord, recevoir une critique, oser dire non.

05 Réguler et faire médiation

Arbitre ou médiateur ? Les 4 étapes : poser le cadre, donner la parole à chacun, traduire les attaques en besoins, co-construire la solution.

Chacun repart avec

Une lecture claire de son style face au conflit, des formulations prêtes à l'emploi (DESC, phrases clés du médiateur) et son plan d'action personnel.

FORMAT CONFÉRENCE

Sensibiliser

- Les 5 stades du conflit et comment les repérer
- Les 5 attitudes : quel est votre réflexe ?
- La méthode DESC en démonstration
- Idéal pour un large groupe

FORMAT DEMI-JOURNÉE

S'approprier

- Jeu du container d'oranges et débriefing
- Autodiagnostic de son style face au conflit
- Entraînement au DESC sur des cas réels
- Groupe restreint pour un vrai travail de fond

FORMAT JOURNÉE

Ancrer durablement

- Les 5 modules approfondis
- Régulation émotionnelle : outils pratiqués en séance
- Mises en situation de médiation sur vos cas réels
- Plan d'action individuel et règles de fonctionnement d'équipe

MODALITÉS PRATIQUES

Public	Collaborateurs et managers, sans prérequis	**Sur mesure**	Cadrage préalable, exemples issus de votre entreprise	**Lieu**	Dans vos locaux ou à distance, quel que soit le format
Méthode	Jeux, apports courts, mises en situation, plan d'action	**Suivi**	Évaluation à chaud et à froid avec RH, supports remis	**Handicap**	Accueil et moyens pédagogiques adaptés



VOTRE FORMATRICE

Hélène Hervieu

Coach professionnelle certifiée RNCP · Formatrice en communication, gestion des conflits et RPS

Joueuse de tennis en compétition depuis 25 ans, puis biochimiste et manager pendant 18 ans chez Pierre Fabre, Hélène connaît la pression de la performance de l'intérieur. Depuis 2018, elle accompagne dirigeants, managers et équipes sur la communication, les conflits et les relations sensibles. Certifiée PSSM (Premiers secours en santé mentale), DISC et CNV.

+1 000 h de formation animées

+400 personnes accompagnées en coaching

« Nous sommes tous les sportifs de haut niveau de notre propre vie. »

Programme adaptable à votre entreprise · Parlons-en

06 60 81 34 01 · helene.hervieu75@gmail.com
www.helene-hervieu-coaching.com · 91 Grande Rue, 92310 Sèvres