

PRÉVENIR ET MANAGER LES CONFLITS

Cette formation permet aux managers de développer leur capacité à prévenir les conflits et agir avec lucidité s'ils surviennent. Repérer les signaux faibles, désamorcer les tensions, et cultiver la coopération.



FORMATION
INDIVIDUELLE
AVEC UN COACH
CERTIFIÉ DÉDIÉ



11 HEURES DONT
3 HEURES
D'ENTRETIENS
INDIVIDUELS



À DISTANCE
ET À SON
RYTHME, SUR
10 SEMAINES

Objectifs

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, les participant·e·s sauront :

- Comprendre les mécanismes, les causes et les dynamiques d'un conflit pour mieux en repérer les signaux faibles.
- Développer une posture managériale lucide, assertive et constructive face aux tensions.
- Analyser, gérer et prévenir les conflits dans différents contextes, en favorisant la coopération durable.

Objectifs opérationnels :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier rapidement les situations à risque et intervenir au bon moment avec méthode et discernement.

- Conduire un entretien de régulation ou de médiation interne en adaptant sa posture selon les acteurs impliqués.
- Mettre en place des pratiques managériales et des rituels d'équipe favorisant la communication et la prévention des tensions.

Public concerné et pré-requis

Pour les managers ou responsables d'équipes projet.

Pré-requis : disposer d'un accès internet et être dans un état d'esprit ouvert.

Modalités et délais d'accès

En vue de l'inscription, nous contacter par mail ou téléphone : contact@bloomr-impulse.com ou +33 9 71 40 36 75.

La formation débute quand vous le souhaitez, au plus tôt le lendemain de l'inscription.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Pour tout besoin spécifique, nous vous invitons à contacter notre référent handicap par mail ou téléphone : contact@bloomr-impulse.com ou +33 9 71 40 36 75.

Dates, durée, lieux et tarifs

Dates : à définir d'un commun accord.

Lieu : formation à distance, via internet.

Tarifs : 1725 euros HT, TVA à 20% 345 euros, soit 2070 euros TTC.

Durée :

- 10 heures sur 10 semaines, selon les modalités suivantes : alternance de 2 heures d'entretiens individuels avec un coach professionnel certifié, et de 8 heures d'activités de formation,
- puis 1 heure de suivi individuel par le coach sur 8 semaines, pour assurer l'ancrage des apprentissages dans le temps.

Modalités pédagogiques et techniques

Un coach professionnel certifié est référent de la formation : il accompagne individuellement chaque participant.

La formation est réalisée 100% à distance sur la plateforme Bloomr Impulse, elle allie réflexion et mise en application, à travers des exercices (tests, quiz, exercices projectifs), des outils opérationnels à appliquer en situation de travail, et du contenu inspirant (audio et vidéo).

Au début de la formation, un questionnaire de positionnement est utilisé pour réaliser un diagnostic de la situation de départ de la personne accompagnée, et sert de support à la définition d'objectifs personnalisés.

Tout au long de la formation, le coach assure un accompagnement individuel via des échanges écrits et des entretiens par visio ou par téléphone.

A l'issue de la formation, un questionnaire d'évaluation des acquis est utilisé, et un entretien de bilan est réalisé avec chaque participant.

Suite au bilan, l'accompagnement comprend un entretien de suivi à 1 mois et un entretien de suivi à 2 mois, pour assurer l'ancrage des apprentissages dans le temps.

Modalités d'évaluation et de sanction à l'issue de la formation

- Questionnaire de positionnement en début de programme
- Mises en situation tout au long de la formation
- Questionnaire d'évaluation des acquis en fin de programme
- Certificat de réalisation de fin de formation

Le programme détaillé

État des lieux

- **Bienvenue** : découvrir le programme et ses objectifs
- **Mode d'emploi** : s'approprier la méthodologie et les bonnes pratiques pour tirer le meilleur parti de sa formation en ligne 💡
- **Point de départ** : réaliser un auto-diagnostic de son rapport au conflit pour identifier ses objectifs individuels 📁

ÉTAPE 1 : Décrypter le conflit

Décrypter les mécanismes à l'œuvre pour sortir d'une vision simpliste.

- **Qu'est-ce qu'un conflit, vraiment ?** identifier les caractéristiques d'un conflit et distinguer tension, désaccord et affrontement pour intervenir au bon niveau 💡 📁
- **Les sources fréquentes de conflit** : comprendre comment se fabriquent les conflits à partir des besoins, valeurs, perceptions, objectifs et enjeux de pouvoir 💡
- **Repérer les signaux faibles dans son équipe** : identifier les signaux verbaux et non verbaux annonciateurs de tensions 💡 📁
- **Le thermomètre du conflit** : situer le niveau de tension sur un repère visuel pour décider comment se positionner 📄
- **“Le conflit que j’ai laissé traîner trop longtemps.”** : un témoignage pour comprendre les conséquences de l'inaction 💡

ÉTAPE 2 : Le manager face au conflit

Identifier ses propres réflexes face au conflit et développer une posture juste (ni évitement, ni surcontrôle).

- **Mes réflexes automatiques** : identifier ses postures spontanées (fuite, attaque, fausse conciliation) et leur impact sur son efficacité managériale 💡 📁
- **Sortir du triangle dramatique** : reconnaître les rôles de victime, sauveur et persécuteur pour stopper les jeux psychologiques et retrouver une posture claire 💡 📄

- **Les pièges à éviter** : repérer les pièges courants dans la gestion des tensions et identifier les moments où le conflit aurait pu être anticipé 📌
- **Un conflit vécu** : choisir ses réactions et sortir de l'impasse quand le manager est partie prenante du conflit 📌
- **Kit d'assertivité** : différencier passivité, agressivité et assertivité pour communiquer avec fermeté et respect dans les situations tendues 📌
- **Réguler ses propres émotions** : développer des leviers concrets pour garder son calme face à une situation tendue 💡 📌
- **Accueillir une revendication difficile** : recevoir une demande ou un reproche sans se fermer ni se justifier, pour maintenir le dialogue ouvert 📌

ÉTAPE 3 : Gérer les conflits

Intervenir avec discernement selon la situation et les acteurs impliqués, et maîtriser une démarche claire d'intervention adaptée à chaque configuration.

- **La médiation managériale** : s'approprier les fondamentaux de la médiation pour désamorcer les conflits d'équipe 💡 📌
- **Savoir écouter** : développer une écoute pleine et entière pour comprendre réellement ce qui se joue chez son interlocuteur 📌
- **Créer les conditions du dialogue** : utiliser la Communication Non Violente (OSBD) pour résoudre les conflits 💡 📌
- **Négocier : les conseils d'un expert** : les conseils d'un ancien négociateur du FBI pour désamorcer les tensions et trouver des issues constructives 💡
- **Exprimer son désaccord** : formuler un recadrage ou une critique de manière assertive sans détruire la relation ni générer de tensions supplémentaires 📌
- **Chercher une issue gagnant-gagnant** : accompagner les parties vers des solutions qui préservent à la fois la relation et l'efficacité collective 📌.
- **Quelle stratégie pour quel type de conflit ?** analyser chaque situation pour choisir la stratégie d'intervention la plus adaptée 💡 📌
- **Gérer un conflit inter-service** : naviguer dans les complexités d'un conflit impliquant d'autres managers grâce à une checklist de points de vigilance 📌

ÉTAPE 4 : Prévenir les conflits & cultiver la coopération

Installer une culture de dialogue et de régulation dans son équipe pour passer d'une posture réactive à une dynamique préventive.

- **Gérer l'après-conflit** : débriefer à froid pour restaurer la confiance, valoriser les apprentissages et transformer le conflit en opportunité de progression 📌
- **Prévenir les tensions futures dans son équipe** : mettre en place des pratiques régulières pour désamorcer les tensions avant qu'elles ne s'installent 📌
- **Le management coopératif** : adopter une posture managériale qui favorise la régulation précoce et continue des tensions au quotidien 💡 📌

Célébration

- **Mon relevé de décision** : ancrer ses apprentissages et se projeter dans l'application concrète de sa nouvelle posture managériale 📌
- **Célébrer le chemin parcouru** : faire le bilan de ses acquis 📌