

# 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  
BLENDED AVEC  
UN COACH  
CERTIFIÉ DÉDIÉ



15 HEURES,  
MIX INDIVIDUEL &  
COLLECTIF



À SON  
RYTHME, SUR  
12 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](mailto: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](mailto:contact@bloomr-impulse.com) ou +33 9 71 40 36 75.

## Dates, durée, lieux et tarifs

Dates : à définir d'un commun accord.

Taille des groupes : 5 à 10 personnes.

Lieu : formation à distance, via internet. Option : ateliers en présentiel dans vos locaux.

Tarifs : à partir de 1655 euros HT par collaborateur, soit 1986 euros TTC.

Durée : 15 heures sur 12 semaines, selon les modalités suivantes : alternance de 8 heures d'activités de formation en autonomie, de 2 heures d'entretiens individuels en visio avec un coach professionnel certifié et de 5 heures de moments collectifs.

## Modalités pédagogiques et techniques

Un coach professionnel certifié est référent de la formation : il accompagne individuellement chaque participant-e, et anime les moments collectifs.

### Apprentissage individuel

Suite au webinaire de lancement collectif, chaque participant-e démarre son programme en ligne, jalonné par des séances individuelles en visio avec le coach certifié dédié.

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

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

A l'issue du programme, un questionnaire d'évaluation des acquis est utilisé.

## Moments collectifs

Au lancement, le coach responsable du dispositif anime un webinaire interactif, afin de démarrer collectivement la formation. Il s'agit de présenter les objectifs de la formation, ainsi que les modalités d'accompagnement et le planning du dispositif. Les RH et/ou managers des participant·es sont également invités à partager leurs attendus.

Un atelier de partage entre pairs est réalisé au milieu de la formation, et un autre vient clôturer la formation : par une alternance d'échanges en sous-groupes et de questionnements en plénière, le coach référent fait émerger les challenges et succès traversés. L'objectif est d'ancrer les acquis tout en partageant des bonnes pratiques.

Les ateliers de partage peuvent être réalisés à distance ou en présentiel dans vos locaux.

## 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** : débriefing 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 📋