

FORMATION GESTION DES CONFLITS POUR MANAGERS

Code : MA03

MANAGEMENT & LEADERSHIP



Les enjeux pour votre organisation

Le manager est le premier régulateur du climat de travail : il protège la coopération et la continuité d'activité quand les désaccords apparaissent. Sans méthodes claires, les tensions s'installent, les échanges se durcissent et l'énergie part dans le “qui a tort/qui a raison” plutôt que dans le travail.

Selon OpinionWay (2021), les salariés passent en moyenne 3 h par semaine à composer avec des situations de conflit.

Cette formation sécurise des réflexes simples et opérationnels (diagnostic du conflit, signaux faibles, posture assertive, médiation et écoute active, méthode DESC, choix de stratégie, gestion de l'après-conflit).



Après cette formation ?

Après la formation, les managers savent repérer plus tôt les tensions, intervenir avec une **posture** claire et remettre de la **communication** utile quand le dialogue se dégrade.

Ils pilotent les situations sensibles avec plus de **cadre** et sécurisent des solutions concrètes, sans laisser le conflit s'installer.

- Une lecture rapide du type de conflit et de ses causes
- Des réflexes pour désamorcer une tension avant escalade
- Un dialogue structuré pour résoudre un conflit ouvert
- Un plan d'action simple pour éviter la répétition



Programme en ligne

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Management &
Leadership



Module 1

Identifier la mécanique d'un conflit

Jour 1



Objectif : Diagnostiquer rapidement un conflit et sa phase d'évolution

- Retour sur expériences vécues : causes possibles d'un conflit interne
- Définition d'un conflit professionnel
- Conflit vs compétition / conflit vs coopération
- Typologies de conflits : intrapsychiques / interpersonnels / intergroupes , intérêts / opinions, fonctionnels / dysfonctionnels, constructifs / destructifs
- Évolution d'un conflit et mécanismes d'escalade
- Phases d'un conflit : source → montée → crise → dégénérescence
- Sources et facteurs : personnels, structurels, interdépendance des tâches, modes d'évaluation / rémunération, perception, facteurs managériaux



Activité pratique : Atelier “Scanner de conflit” : analyse guidée d'un conflit réel apporté par un participant (type, phase, causes, facteurs aggravants)

Module 2

Repérer les signaux faibles et prévenir l'escalade

Jour 1



Objectif : Agir en prévention dès les premiers signaux de tension

- Signaux d'alerte verbaux et non verbaux
- Mesures préventives : observer, être vigilant, détecter une situation à risque
- Distorsion croissante d'un message : comment un désaccord devient conflit
- Incompréhension + niveaux de communication : genèse du stress et des tensions
- Conséquences d'un conflit pour l'entreprise



Activité pratique : Jeu d'observation : étude de mini-scènes (témoignages, échanges, postures) → identification des signaux + plan de prévention

Module 3

Désamorcer un conflit latent avec une posture assertive

Jour 1



Objectif : Conduire un échange difficile sans alimenter l'escalade

- Accueillir demandes et revendications de manière constructive
- Déceler attentes et besoins des collaborateurs
- Travail sur l'écoute et le questionnement
- Développer l'assertivité et les attitudes assertives
- Triangle de Karpman : victime / persécuteur / sauveur
- Sécurité et estime dans l'équipe : lien avec les besoins fondamentaux
- Personnalités au travail (différences de fonctionnement)



Activité pratique : Mise en situation “tension basse” : un collaborateur “fait monter la pression” → entraînement assertivité + débrief collectif

PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

Management &
Leadership



Module 4



Résoudre un conflit ouvert par la régulation et la médiation

Jour 2

Objectif : Mener une médiation simple pour rétablir la coopération

- Diagnostiquer causes profondes : enjeux + parties prenantes
- Intervenir en médiateur : écouter, reformuler, questionner
- Argumentation : structurer sans attaquer
- Définir les options praticables et la marge de manœuvre
- Méthode DESC : exprimer un désaccord sans escalade
- Trouver un consensus et formaliser le “nouveau cadre”



Activité pratique : Simulation de médiation (avec médiateur + 2 parties) + exercice DESC appliqué à une phrase conflictuelle

Module 5

Choisir la bonne stratégie de résolution selon la situation

Jour 2



Objectif : Choisir une stratégie de résolution efficace selon la situation

- Méthodes de résolution : forcing / domination, apaisement, désengagement, collaboration, compromis
- Quand intervenir (ou non) : rôle du manager face au conflit
- Négociation raisonnée : rechercher une solution robuste
- Définir ses marges de négociation / manœuvres / options
- Se positionner avec clarté : posture, cadre, règles



Activité pratique : Cas fil rouge : 5 scénarios → choix d'une stratégie + formulation d'intervention managériale

Module 6

Gérer les tensions fortes et construire l'après-conflit

Jour 2



Objectif : Installer un cadre d'après-conflit pour éviter que ça recommence

- Canaliser ses émotions et celles de l'autre
- Garder la maîtrise de soi en situation difficile
- Analyser les comportements en situation tendue
- Gérer les personnalités difficiles
- Tirer les enseignements à froid : causes + déroulé
- Se protéger et relativiser, savoir dire non
- Construire une stabilité intérieure : calme, confiance
- Prévenir la répétition des conflits : axes de progrès



Activité pratique : Entretien “personnalité difficile” : rôle-play + grille de recul “à froid” + finalisation du plan d'action individuel



Modalités

PUBLIC	Manager	FORMAT	Présentiel et distanciel
PRÉREQUIS	Aucun	MODE	Intra-entreprise
TARIF	Voir devis	EFFECTIF	de 2 à 12
DURÉE	2 jours	HANDICAP	Nous contacter

Évaluation, suivi et délai d'accès

- ✓ Évaluation des acquis via, mises en situation et retours d'expérience.
- ✓ Suivi post-formation avec un **plan d'action personnalisé**.
- ✓ Délai d'accès : au plus tard 48 heures avant le début de la session.



Méthodes et outils pédagogiques



Mise
en pratique



Interaction
et intelligence
collective



Pédagogie active
et participative



Outils ludiques
et collaboratifs



Supports
pédagogiques
interactifs



Profil formateur



- Formateur **expert** en gestion des **conflits et en management** avec une approche concrète : signaux faibles, recadrage, **désescalade**.
- Anime avec **calme et bienveillance**, fait pratiquer des phrases clés, s'adapte aux situations, sécurise la parole.
- Ne prend **pas parti**, ne **juge pas**, ne **culpabilise pas**, ne laisse pas la tension s'installer **durablement**.



Financement

Possibilité de prise en charge par les OPCO (intra) via agrément qualité.
Merci de nous consulter pour plus d'informations.

