



Manager, gestion des conflits

Les conflits sont inévitables dans la vie d'une équipe, mais bien gérés, ils peuvent devenir des opportunités de progrès individuel et collectif. Cependant, un manager non préparé peut laisser une situation conflictuelle dégénérer, entraînant des pertes d'efficacité, une démotivation et des tensions durables.

Les conflits, qu'ils soient interpersonnels ou collectifs, nécessitent une analyse fine des causes, une gestion appropriée et une posture constructive. Cette formation vous aide à diagnostiquer, à désamorcer les tensions et à transformer les conflits en leviers de développement. Elle permet également d'acquérir des outils concrets pour renforcer la cohésion et préserver la qualité des relations au sein de l'équipe.

Formation en présentiel ou à distance, en inter-entreprise ou en intra-entreprise

Informations pratiques

- **Public** : Toute personne en situation de stress, confrontée à des changements importants, souhaitant comprendre les mécanismes du stress et faire face à des situations stressantes.
- **Prérequis** : aucun
- **Durée** : 2 jours (14h)
- **Personnes en situation de handicap** : notre page dédiée vous donnera toutes les informations concernant l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap
<https://www.formavictoire.com/handicap>
- **Tarif formation intra-entreprise** : 1 490€ HT par jour (groupes de 2 à 10 personnes)
- **Tarif formation inter-entreprise** : 390 € HT par jour et par apprenant
- **Tarif accompagnement individuel** : 150 € HT par heure
- **Délai d'accès** : 3 semaines entre la demande et l'animation de la formation (réunion de préparation, choix du formateur, planification de la session, information des participants)

Evaluations

- **Modalité d'adaptation** : Le contenu des modules de formation peut être adaptés aux besoins spécifiques des stagiaires.
- **Suivi de l'assiduité** : Feuilles de présence signées pour demi-journée, ou rapport de connexion et signature d'une feuille d'émargement en distanciel.
- **Evaluation début de formation** : Questionnaire de positionnement
- **Evaluations en cours de formation** : QCM, exercices, quiz, compte rendu pédagogique en fin de chaque session
- **Evaluations en fin de formation** : Evaluation des acquis
- **Evaluation de la satisfaction** : Compte rendu pédagogique du formateur, évaluation de satisfaction du client, évaluation de satisfaction des apprenants en fin de formation.
- **Evaluations après la formation** : Evaluation à froid des apprenants 4 à 6 mois après la formation (Transfert des compétences)
- **Attestation de suivi de formation** : Manager, gestion des conflits

Extensions Possibles

- Organiser des ateliers spécifiques pour approfondir la gestion des conflits complexes ou la résolution collaborative.
- Proposer des séances de coaching individuel pour intégrer les outils dans des situations réelles.
- Digitaliser les supports pour permettre un accès continu aux ressources pédagogiques.
- Mettre en place des sessions de retour d'expérience pour partager les bonnes pratiques au sein des équipes.

Méthodes pédagogiques

- 80% pratique et 20% théorique
- Mises en situation
- Études de cas
- Serious games
- Jeux de rôles, pratiques interactives.
- Débriefings
- Apports théoriques en lien avec la pratique

Objectifs

Objectif global de la formation :

- Maîtriser les outils et postures nécessaires pour diagnostiquer, gérer et transformer les conflits en opportunités d'apprentissage et de progrès collectif.

Objectifs de chaque module :

- Identifier les types de conflits et leurs causes pour mieux les anticiper.
- Adopter des comportements constructifs pour désamorcer les tensions.
- Assumer ses responsabilités managériales face aux conflits.
- Utiliser des outils de régulation et d'arbitrage pour résoudre efficacement les situations conflictuelles.



PROGRAMME

MODULE 1 – IDENTIFIER ET COMPRENDRE LES CONFLITS DANS L'ÉQUIPE

- Définir les notions de tension, crise et conflit.
- Identifier les sources de conflit : causes structurelles, relationnelles ou organisationnelles.
- Réfléchir à l'attitude du manager : faut-il toujours éviter les conflits ?
- Identifier les éléments déclencheurs pour anticiper les situations problématiques.
- **Cas pratique** : Étudier des cas réels pour identifier les causes et niveaux des conflits rencontrés.

MODULE 2 – ADOPTER DES COMPORTEMENTS CONSTRUCTIFS FACE AUX CONFLITS

- Comprendre les stratégies des acteurs impliqués : différencier contrainte et pouvoir.
- Utiliser sa marge de manœuvre pour influencer positivement la situation.
- Adopter une posture d'ouverture pour rétablir la confiance et la communication.
- Gérer les conflits dans divers contextes : présentiel, distanciel, ou mode hybride.
- **Mise en situation** : Analyser et résoudre différents types de conflits en s'entraînant à mesurer leur intensité et à répondre avec efficacité.

MODULE 3 – ASSUMER SES RESPONSABILITÉS MANAGÉRIALES DANS LA GESTION DES CONFLITS

- Identifier les aspects de son comportement managérial pouvant générer des conflits.
- Prendre du recul pour assumer ses erreurs et gérer ses émotions.
- Reconnaître ses atouts et identifier ses freins personnels face aux conflits.
- **Exercice en binôme** : Élaborer un plan d'action personnalisé en identifiant les écarts et défis à relever.

MODULE 4 – RÉSOUDRE LES CONFLITS GRÂCE À DES OUTILS DE RÉGULATION ET D'ARBITRAGE

- Réguler efficacement avec l'outil DESC pour éviter l'escalade.
- Mettre en place un processus structuré de régulation des conflits.
- Utiliser l'arbitrage comme solution en cas de blocage ou d'urgence.
- Favoriser les échanges constructifs grâce à des démarches de codéveloppement.
- **Cas pratique** : Co-analyser des situations conflictuelles avec les pairs pour identifier des solutions adaptées.