

# Managers : prévenir et gérer les conflits

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : COF - Prix 2025 : 1 570 HT

Apprenez à désamorcer les tensions et résoudre les conflits rapidement. Vous développerez des compétences en assertivité et écoute active pour maintenir un climat de travail harmonieux et constructif, améliorant ainsi la performance collective

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Connaître les différents types de conflits et leurs causes

Anticiper un conflit latent grâce à l'assertivité

S'approprier des outils de régulation pour résoudre un conflit ouvert

Gérer un conflit lors d'entretiens opérationnels

Aborder sereinement la gestion de conflits

## CERTIFICATION

Pour aller plus loin et faire reconnaître vos compétences, passez la certification de notre partenaire EXCELLENS. L'examen dure 20 minutes et doit se dérouler 15 jours après le début de la formation. Il consiste en un QCM de 20 questions : 10 questions basées sur une étude de cas (coefficient 2) et 10 questions théoriques (coefficient 1). Votre score est affiché dès la fin de l'examen et votre certificat vous est adressé par e-mail. 80% de réponses correctes sont nécessaires pour obtenir la certification. En cas d'échec un second passage est possible

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 03/2025

### 1) Identifier la nature des conflits

- Brainstorming : en groupe, identifier et caractériser différents types de conflits
- Identifier les différentes sources de conflits
- Repérer les signaux d'alerte verbaux et non verbaux afin de détecter un conflit potentiel et agir avant qu'il ne s'aggrave
- Échanges de pratiques entre les participants et l'intervenant
- Lancement d'un plan d'action individuel : définition des axes de progrès, des objectifs et du planning
- Déterminer la nature du conflit et ses causes véritables
- Mettre en place des mesures préventives

### 2) Désamorcer un conflit latent

- Anticiper le conflit
- Mises en situation : mise en place de techniques d'assertivité pour désamorcer un conflit
- Techniques d'assertivité
- Triangle de Karpman
- Enrichissement du plan d'action individuel
- Déceler les attentes et les besoins de ses collaborateurs
- Accueillir les demandes et les revendications de manière constructive de façon à désamorcer les tensions
- Développer son assertivité
- S'approprier les trois types d'attitudes conflictuelles : la victime, le persécuteur et le sauveur

## PARTICIPANTS

Managers d'équipe et responsables de projets

## PRÉREQUIS

Aucun

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse [psh-accueil@orsys.fr](mailto:psh-accueil@orsys.fr).

### 3) Résoudre un conflit ouvert

- Diagnostiquer les causes profondes d'un conflit en tenant compte des enjeux et des parties prenantes
- Mises en situation : résoudre un conflit avec un médiateur, débriefing collectif
- Techniques d'argumentation
- Techniques de médiation
- S'appropriier les outils de régulation
- Exercice pratique : mise en œuvre de la méthode DESC
- Intervenir en médiateur : maîtriser l'écoute active
- Méthode DESC
- Enrichissement du plan d'action individuel
- Élaborer une stratégie de contournement et déterminer les options praticables
- Rétablir un dialogue constructif pour trouver un consensus

### 4) Gérer des conflits dans des situations de management

- Mises en situation : résoudre un conflit lors d'un entretien d'évaluation ou d'une mission de délégation
- Résoudre un conflit lors d'un entretien d'évaluation
- Techniques d'écoute active, de reformulation et de questionnement
- Exercices d'entraînement : utilisation de l'écoute active dans le cadre d'un
- Gérer les conflits dus à des situations de délégation
- Enrichissement du plan d'action individuel

### 5) Traiter les conflits violents

- Canaliser ses émotions et celles de ses interlocuteurs
- Réflexion collective : échange sur la gestion des émotions
- Techniques de négociation raisonnée
- Garder la maîtrise de soi
- Mises en situation : entretiens avec des personnalités difficiles
- Enrichissement du plan d'action individuel
- Analyser les comportements en situations difficiles
- Gérer les personnalités difficiles

### 6) Accompagner l'après-conflit

- Analyser les causes et le déroulement du conflit, à froid
- Finalisation du plan d'action individuel
- Réflexion collective : échanges sur les retours d'expérience des participants
- Tirer des leçons pour progresser et améliorer ses pratiques
- Prévenir la répétition des conflits

## LES DATES

---

#### CLASSE À DISTANCE

2025 : 19 juin, 24 juil., 01 sept., 29 sept., 27 oct., 20 nov., 11 déc.

#### LUXEMBOURG

2025 : 01 sept., 11 déc.

#### PARIS

2025 : 17 juil., 25 août, 22 sept., 20 oct., 13 nov., 04 déc.