

Manager : Gestion des situations conflictuelles

Référence : RESMA011

Durée : 2 jours (14 heures)

Certification : Aucune

Connaissances préalables

- Être en situation de management

Profil des stagiaires

- Tout manager qui souhaite améliorer sa prévention et sa gestion des situations conflictuelles

Objectifs

- Comprendre les différentes sources de conflit et savoir les éviter
- Apprendre à désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits dans son équipe
- Maîtriser sa communication en situation difficile
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit

Certification préparée

- Aucune

Méthodes pédagogiques

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

Formateur

- Consultant-formateur expert en Management des équipes et des personnes

Méthodes d'évaluation des acquis

- Auto-évaluation initiale et finale
- Études de cas et mises en situation évaluées par le groupe et le formateur
- Plan d'action personnel
- Tour de table de clôture : prise de conscience & projection
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

Contenu du cours

1. Jour 1 – Comprendre les conflits et adopter une posture préventive (7h)

2. Matin (3h30) – Les origines du conflit et les moyens de les prévenir

3. Accueil & cadrage de la formation (30 min)

- Présentation du cadre, des objectifs et du programme
- Tour de table : expériences vécues, enjeux managériaux, attentes

4. Comprendre les mécanismes du conflit (1h30)

- Définition et nature du conflit : sain vs toxique
- Typologie des conflits : de valeur, de rôle, de pouvoir, de méthode, relationnel
- Les 5 phases d'un conflit (modèle de Glasl)
- 💡 *Exercice : analyse d'un cas réel ou fictif*

5. Identifier les sources de conflit dans une équipe (1h30)

- Conflits liés à l'organisation, aux personnalités, aux changements
- Symptômes visibles : signaux faibles à repérer
- 💡 *Exercice : diagnostic collectif des zones de tension*
- Travail sur les facteurs déclencheurs dans leur propre environnement

6. Après-midi (3h30) – Prévenir et désamorcer les tensions en tant que manager

7. Posture du manager face au conflit : éviter ou intervenir ? (1h)

- Analyse de sa position : neutre, impliqué, médiateur
- Les rôles du manager dans la régulation des tensions
- Risques de l'inaction ou de la sur-réaction

8. Adopter une communication préventive et structurante (1h30)

- Créer un cadre relationnel clair et sécurisant
- Les 4 piliers d'un climat apaisé : règles, feedbacks, régulation, écoute
- Outils de prévention : réunion d'équipe, contrat relationnel, recadrage précoce
- 💡 *Mise en situation : prévenir un conflit latent*

9. Atelier d'analyse de cas réels (1h)

- 💡 *En sous-groupes : étude de situations conflictuelles vécues*
- 💡 *Identification des causes, des acteurs, des leviers d'action*
- 💡 *Restitution collective et feedback du formateur*

10. Jour 2 – Gérer un conflit avec efficacité (7h)

11. Matin (3h30) – Désamorcer un conflit et gérer une situation tendue

12. Prendre en main une situation difficile avec assertivité (1h30)

- Développer une communication assertive (ni passive, ni agressive)
- Outils : DESC, message en "je", clarification de la situation
- 💡 *Entraînement : dire les choses sans blesser, poser un cadre sans rigidité*

13. Conduire un entretien de résolution de conflit (1h30)

- Les étapes d'un entretien de régulation : écouter, clarifier, recadrer, orienter
- Gérer les émotions : colère, repli, fuite
- 💡 *Jeu de rôle : entretien entre un manager et deux collaborateurs en tension*

14. Évaluer l'impact de son intervention (30 min)

- Suivi post-entretien
- Ancrer une solution durable
- Préparer le retour à la coopération

15. Après-midi (3h30) – Savoir quand et comment agir selon son champ d'influence

16. Identifier sa sphère d'influence en tant que manager (1h)

- Sphère de contrôle, d'influence, de préoccupation (modèle de Covey)
- Différencier ce qui relève de moi, de mon équipe, de mon environnement
- 💡 *Exercice : cartographie de ses zones d'action*

17. Ajuster son mode d'intervention selon la situation (1h)

- Quand médiatiser ? Quand arbitrer ? Quand déléguer ?
- Choisir une posture adaptée selon la nature du conflit
- 💡 *Jeu de rôle : choisir la bonne stratégie managériale*

18. Synthèse et plan d'action personnel (1h30)

- 💡 *Les 3 leviers que je choisis de renforcer*
- 💡 *Élaboration d'un plan de vigilance sur les conflits récurrents*
- 💡 *Partage des engagements et clôture collective*

Notre référent handicap se tient à votre disposition au [01.71.19.70.30](tel:0171197030) ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.