

# Managers : prévenir et gérer les conflits

## Certification EXCELLENS SKILLS FOR YOU en option

Cours Pratique de 2 jours - 14h  
Réf : COF - Prix 2024 : 1 370€ HT

Manager, c'est aussi parfois faire face à des situations conflictuelles avec ou entre vos collaborateurs. Ce stage vous permet de comprendre les méthodes, d'acquérir les réflexes et les attitudes managériales nécessaires à la gestion des conflits dans votre équipe.

### 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 par l'assertivité

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

Gérer un conflit lors d'entretiens opérationnels

Accepter ses émotions et accueillir celles de son interlocuteur pour sortir d'un conflit violent

Aborder sereinement la gestion de conflits

### TRAVAUX PRATIQUES

Partage d'expériences, échanges de pratiques. Mises en situations filmées.

### CERTIFICATION

Certification :

Passage de l'examen Excellens, 15 jours maximum après le suivi de la formation.

Questionnaire 20 questions à réaliser en ligne – Durée 30 minutes - 1 licence = 2 essais, dont 10 questions théoriques et 10 questions étude de cas – coefficient 2

Analyse d'un jury de certification dans les 8 jours environ – restitution des résultats au participant dans les 8 à 15 jours. Certification obtenue à 80 %.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 11/2023

### 1) Identifier la nature des conflits

- Connaître les différents types de conflits, leurs causes et leurs mécanismes.
- Repérer les signes précurseurs, les éléments déclencheurs et les phénomènes amplificateurs.
- Déterminer la nature du conflit, ses causes véritables.
- En évaluer les enjeux et conséquences.

*Travaux pratiques : Partages d'expériences et échanges de pratiques.*

### 2) Désamorcer un conflit latent

- Anticiper le conflit.
- Déceler les attentes et besoins de ses collaborateurs.
- Accueillir leurs demandes et revendications.
- S'affirmer pour mieux désamorcer les conflits.
- Comprendre, accepter ses émotions et savoir traiter celles de ses interlocuteurs.
- Développer son assertivité.
- Reconnaître les trois types d'attitudes conflictuelles : la victime, le persécuteur et le sauveur.

*Travaux pratiques : Mises en situations filmées : être assertif pour désamorcer un conflit. Sortir des jeux psychologiques. Débriefing collectif.*

### PARTICIPANTS

Managers d'équipes et responsables de projets.

### PRÉREQUIS

Expérience souhaitable en management.

### 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

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

### 3) Résoudre un conflit ouvert

- S'appropriier les outils de régulation.
- Intervenir en médiateur : questionner et écouter avec neutralité.
- Savoir reformuler, argumenter et réfuter.
- Élaborer une stratégie de contournement des conflits.
- Définir une marge de manœuvre, déterminer les options praticables.
- Trouver un consensus, proposer la meilleure solution de rechange.

*Travaux pratiques : Mises en situation filmées : résoudre un conflit avec le médiateur. Débriefing collectif.*

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

- Résoudre un conflit lors d'un entretien d'évaluation.
  - Gérer les conflits dus à des situations de délégation.
- Travaux pratiques : Mises en situation filmées : résoudre un conflit lors d'un entretien d'évaluation ou une mission de délégation. Débriefing collectif.*

### 5) Traiter les conflits violents

- Sortir de l'impasse relationnelle.
- Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur.
- Contrôler le processus de maîtrise de soi.
- Gérer les personnalités difficiles.
- Analyser les comportements en situation difficile.

*Travaux pratiques : Mises en situation avec des personnalités difficiles. Débriefing orienté sur la gestion des émotions.*

### 6) Accompagner l'après-conflit

- Revenir "à froid" sur les causes du conflit.
- Capitaliser pour progresser dans son management.

*Travaux pratiques : Retours d'expériences et mise en place d'un plan d'action.*

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE  
2024 : 04 juil., 21 oct., 12 déc.

LILLE  
2024 : 04 juil., 21 oct.

PARIS  
2024 : 27 juin, 14 oct., 05 déc.