



FORMATIONS COURTES

INITIATION



Ref. : 8951015

Durée :  
3 jours - 21 heures

Tarif :  
Salarié - Entreprise : 2210  
€ HT

Repas inclus

Code Dokelio : 025408

# ANTICIPER ET GÉRER LES CONFLITS

## Prévenir, gérer et dépasser les conflits

Les conflits sont inhérents à toute organisation humaine. Ils sont souvent l'occasion de reposer les règles et de repartir sur des bases constructives. Agir en tant que manager dans ces situations demande de comprendre les mécanismes du conflit et de savoir choisir la meilleure stratégie pour maintenir son équipe dans un climat de travail serein.

TARIFS :

**Coût pédagogique : 1 910 €HT**

**Coût forfaitaire de l'évaluation : 300 €HT**

**Coût global : 2 210 €HT**

Épreuves de validation du titre RS au travers d'un questionnaire en ligne de 30 minutes auprès d'Excellens Formation.

### OBJECTIFS

Identifier les différents types de conflits  
Mettre en œuvre des stratégies et modes d'intervention pour résoudre un conflit  
Prévenir les conflits

### EVALUATION

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

### POUR QUI ?

Responsables d'équipe, managers  
Toute personne souhaitant prévenir et gérer au mieux les situations conflictuelles

### PRÉREQUIS

Manager une équipe au quotidien ou avoir suivi " Manager au quotidien " (code 51302)

### COMPÉTENCES ACQUISES

Résoudre les conflits de manière constructive et non violente

### PARCOURS PÉDAGOGIQUE

E-quiz amont  
Modules vidéos  
Présentiel  
E-quiz aval

### PROGRAMME

Anticiper et gérer les conflits

#### Comprendre les différents types de conflits et leurs mécanismes

- Cerner les causes potentielles des conflits
- Détecter les étapes du conflit : de la divergence à l'affrontement.
- Reconnaître un conflit quand il apparaît : typologie des désaccords et facteurs aggravants

• Comprendre le fonctionnement psychologique de l'individu pour mieux gérer le conflit  
Partage d'expériences : les situations conflictuelles le plus fréquemment rencontrées au sein d'une équipe

Autodiagnostic : son comportement face à un conflit

#### Situer le rôle du manager



Organisme qualifié  
par l'ISQ-OPQF

Membre de la Fédération  
Les Acteurs de la Compétence

EFE FORMATION SAS - 35, rue du Louvre - 75002 PARIS  
Tél. : +33 (0)1 44 09 25 08 - e-mail : serviceclient@efe.fr  
Siret 412 806 960 00032



- Définir le rôle de la hiérarchie : arbitre ou médiateur
- Prendre du recul pour analyser avec lucidité et gérer ses émotions
- Le manager au cœur du conflit : définir un plan d'action de sortie de " crise "
- Gérer l'après-conflit pour restaurer un climat de confiance dans l'équipe

Mise en situation : à partir de situations types, recherche et expérimentation du meilleur scénario de résolution du conflit

### Prévenir les conflits

- Repérer les signaux d'alerte : physiques, verbaux, comportementaux
- Comprendre ce qui sous-tend le conflit : causes organisationnelles, interpersonnelles...
- Comprendre la nature des conflits : intérêts, valeurs, personnalités, quiproquos...
- Minimiser le risque d'apparition des différends : bonnes pratiques managériales et attitudes à proscrire
- Maîtriser les techniques de communication pour prévenir les conflits

Mise en situation : expérimentation des attitudes favorisant un bon climat dans l'équipe

### Décoder le conflit grâce à l'écoute et au questionnement

- Pratiquer l'écoute active pour délimiter les enjeux du conflit
- Décrypter les propos de son interlocuteur avec le métamodèle
- Repérer les émotions en présence et identifier les besoins, les attentes

Exercice d'application : décodage des émotions et des besoins liés sur des cas apportés par les participants et sur des vidéos d'entraînement

### Résoudre un conflit

- Bien analyser la situation pour choisir la meilleure stratégie
- Prendre en compte les aspects émotionnels pour apaiser un interlocuteur réactif
- Désamorcer les attitudes "manipulatrices"
- Gérer les comportements de violence
- Privilégier une négociation gagnant/gagnant

Mise en situation : expérimentation des comportements et stratégies les mieux adaptés en cas d'agressivité, de manipulation, d'évitement

### Utiliser les outils de la médiation

- Définir et cadrer le périmètre de la médiation
- Comprendre l'intérêt des entretiens individuels
- Ouvrir la séance de médiation
- Accompagner les parties dans la recherche d'une solution gagnant-gagnant
- Conclure la médiation et gérer l'après conflit

Exercice d'application : accompagnement dans la recherche d'un accord et d'un plan d'action

Video : Comment gérer un conflit dans son équipe ?

## INTERVENANTS

Alice MATTON  
QUALICE CONSULTING

Marie-Hélène QUERAUD  
Marie-Hélène QUERAUD

## MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Évaluation en 3 phases :

Pendant la formation : un bilan journalier effectué par l'intervenant

À chaud : à la fin de la formation, un bilan qualité pour mesurer l'atteinte des objectifs

À froid : à J + 3 mois, une évaluation du transfert des acquis en situation professionnelle

## LIEUX ET DATES

À distance

21 au 23 nov. 2022

18 au 20 janv. 2023

Lyon

21 au 23 nov. 2022

Nantes



21 au 23 nov. 2022

Bordeaux  
21 au 23 nov. 2022



Organisme qualifié  
par l'ISQ-OPQF



Membre de la Fédération  
Les Acteurs de la Compétence

EFE FORMATION SAS - 35, rue du Louvre - 75002 PARIS  
Tél. : +33 (0)1 44 09 25 08 - e-mail : [serviceclient@efe.fr](mailto:serviceclient@efe.fr)  
Siret 412 806 960 0032