



## Prévenir et gérer les conflits

**Durée: 2 Jours**    **Réf de cours: CR200F**

---

### Résumé:

Comment passer d'une appréhension des conflits à la maîtrise des techniques de prévention et de résolution?  
Cette formation a pour but de conforter les participants dans leur rôle de manager, en renforçant notamment leur capacité d'écoute et de médiation.

---

### Public visé:

Manager opérationnel confirmé gérant des équipes homogènes ou hétérogènes, en situation de développement ou de changement.

---

### Objectifs pédagogiques:

- 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
  - Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur pour sortir d'un conflit violent
- 

### Pré-requis:

Avoir expérimenté personnellement des conflits ou avoir eu à gérer des conflits au sein d'une équipe.

---

### Après cette formation, nous vous conseillons le(s) module(s) suivant(s):

- DWDP200F - Manager la diversité (culturelle et générationnelle)
  - GKALC - Adapter son Leadership en fonction de ses collaborateurs
  - GKCOMF - Développer son management par la Process Communication
  - GKMG01 - Evaluer ses collaborateurs
  - GKMGEC - Animer et mobiliser son équipe commerciale
  - GKPCOM - Mieux se comprendre grâce à la Process Communication®
  - MCS200F - Manager en situation de crise / en situation concurrentielle
-

## Contenu:

### Identifier le conflit

- Identifier la nature des conflits
- Connaître les différents types de conflits, leurs causes et leurs mécanismes

### Décoder le fonctionnement de ses interlocuteurs

- 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

### Désamorcer le conflit

- 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

### Gestion curative des conflits

- Développer son assertivité avec méthode inductive hard
- Résoudre un conflit ouvert
- S'approprier les outils de régulation
- Intervenir en médiateur : questionner et écouter avec neutralité
- Savoir reformuler, argumenter et réfuter
- Elaborer une stratégie de contournement des conflits
- Définir une marge de manœuvre, déterminer les options praticables
- Trouver un consensus, proposer la meilleure solution de rechange

### Résolution des conflits

- Gérer des conflits dans des situations de management : méthode DESC
- Résoudre un conflit lors d'un entretien d'évaluation

### La médiation

- Gérer les conflits dus à des situations de délégation
- Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur
- Contrôler le processus de maîtrise de soi

Exercices : Evaluer les résistances rencontrées et préparer les réponses appropriées

### Cas pratiques d'entraînement :

- Jeu de plateau

- Des cartes à jouer, préparées en amont, décrivent les conflits majeurs rencontrés...

A l'aide d'un dé, et par équipe, un jeu de rôle se déclenche sur chaque case rencontrée, avec, dans le rôle de ceux qui alimentent le conflit, une équipe qui traite et une équipe qui observe les bonnes pratiques et les zones d'amélioration. Le jeu est suivi d'un débriefing.

## Méthodes pédagogiques :

Mix théorie-pratique favorisant le développement des compétences : 30 % apports techniques et méthodologiques 70 % exercices et simulations pratiques Utilisation de vidéos pédagogiques illustrant les concepts mis en avant : un apprentissage par les bonnes et mauvaises pratiques (Top & Flop).

Accompagnement à la formalisation des axes de développement personnel : nous proposons 1 heure de coaching individuel post-formation pour suivre la mise en œuvre des actions fixées et aider par des outils complémentaires si besoin.

Remise de support de cours sur clé USB aux participants et d'une synthèse des concepts clés sous forme de mémo-synthèse pour un ancrage de l'essentiel.

## Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'emargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- Modalités d'évaluation : le participant est invité à s'auto-évaluer par rapport aux objectifs énoncés.
- Chaque participant, à l'issue de la formation, répond à un questionnaire de satisfaction qui est ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.