

Anticiper et gérer les conflits

Prévenir, gérer et dépasser les conflits

3 jours (21 heures)

Initiation

Présentiel ou classe à distance

à partir de

2 080 € HT par personne (TVA en vigueur)

 **Repas inclus en présentiel**

Contenu mis à jour le 06/10/2026. Document téléchargé le 10/10/2026.

Les conflits sont inhérents à toute organisation humaine. Ils sont souvent l'occasion de repenser 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.

Objectifs

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

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

Compétences acquises

Résoudre les conflits de manière constructive et non violente

À qui s'adresse cette formation ?

Responsables d'équipe, managers

Toute personne souhaitant prévenir et gérer au mieux les situations conflictuelles

Prérequis

Manager une équipe au quotidien ou avoir suivi "[Les fondamentaux du management](#)".

Programme

1 Pendant votre formation

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

- 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 ?

Financement

Plusieurs dispositifs de financement sont accessibles via les OPCO (Opérateurs de Compétences), organismes agréés par le ministère du Travail dont le rôle est d'accompagner, collecter et gérer les contributions des entreprises au titre du financement de la formation professionnelle.

Pour plus d'information, une équipe de gestionnaires SKOLAE Formation spécialisée vous accompagne dans le choix de vos formations et la gestion administrative.

[Nous contacter pour en savoir plus →](#)

Intervenants

Alice MATTON

Formatrice en management,
efficacité pro, prise de parole,
gestion du stress et du conflit

Hervé MANIEZ

Alchimie Formation et Conseil

Modalités pédagogiques

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur notre plateforme.

[Accessibilité aux personnes en situation de handicap](#)

Détails de la session

Du 23 novembre 2026 au 25 novembre 2026 (3 jours / 21 heures)

Rouen

Du 23 novembre 2026 au 25 novembre 2026 Rouen

- 23 novembre 2026 9h00 – 17h30
- 24 novembre 2026 9h00 – 17h30
- 25 novembre 2026 9h00 – 17h30