Manager : anticiper et gérer les conflits

Management, encadrement et cohésion d'équipe

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 2101217F — Mise à jour : 9 décembre 2025

Organisme responsable : **AC CRH**

Présentation de la formation

Objectifs

• Diagnostiquer et comprendre les différents types de conflits et leurs causes
• Définir son rôle de manager dans un conflit
• Anticiper et détecter les conflits
• Mettre en œuvre des stratégies et modes d'interventions pour résoudre un conflit dans l'équipe
• Prévenir les conflits en pratiquant les stratégies de communication adaptées
• Mieux connaître son propre rapport au conflit et adopter les bonnes réactions
• Aborder avec efficacité l'après conflit.

Programme

Séquence 1 - jour 1

1/ Diagnostiquer et comprendre les différents types de conflits, leurs causes et mécanismes
Appréhender la notion de conflit : comment et pourquoi le conflit ?
Identifier les types et niveaux de conflits (interpersonnels, structurels, organisationnels,...)
Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits • Comprendre la dynamique conflictuelle
Prévenir, attendre ou gérer, quel comportement adopter ?
Enjeux de la gestion de conflit : coûts et conséquences d'un conflit non géré et non réglé

2/ Définir et situer son rôle de manager dans un conflit
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 \"crise\"
Gérer l'après-conflit pour restaurer un climat de confiance dans l'équipe

3/ Anticiper et prévenir les conflits
Repérer les signaux d'alerte de ses collaborateurs : physiques, verbaux, comportementaux
Comprendre ce qui provoque 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

Séquence 2 - jour 2

4/ Désarmorcer 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

5/ Traiter et résoudre un conflit : quelle stratégie d'intervention à adopter ?
Entre négociation ou médiation, comment choisir ?
Favoriser une confrontation positive : les techniques d'assertivité
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
6/ Accompagner l'après-conflit
Capitaliser sur l'expérience et se fixer des axes de progrès
Capitaliser pour progresser dans son management.
Favoriser et renforcer la cohésion en multipliant les échanges.

-->Exercice, Cas pratique, Partage d'expérience tout au long de la formation

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Niveau CAP, BEP	Sans niveau spécifique

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2147106S	Présentiel	Brest	05/01/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #2101217F