

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**

Contenu

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/ Désarmer 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 CAP, BEP

Niveau de sortie

Sans niveau spécifique

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2147106	Présentiel	Brest	04/01/2026	30/12/2026

Source : GREF Bretagne #2101217F