

Gestion des conflits

MODALITÉ
action de formation
100% en ligne

Appliquez les méthodes de négociation et de résolution de conflit dans votre activité quotidienne

Objectifs

- Renforcer sa capacité à désamorcer les situations de conflits du quotidien
- Prévenir l'apparition de conflits et les détecter dès les premiers signes pour les résoudre avant qu'ils prennent de l'ampleur
- Gérer les situations de conflits selon leurs stades, les acteurs concernés et les comportements identifiés
- Accompagner la sortie de conflits sur le terrain et renforcer ses équipes

Points forts

- Un parcours d'activité scénarisé pour mettre en pratique la gestion d'une situation de conflit et gagner en aisance
- Cartographiez votre environnement, faites un autodiagnostic sur les conflits gérés et réagissez avec vos pairs et un expert chevronné
- Jérôme a une expérience de plus de 25 ans dans le management des conflits, il part toujours de la pratique et jamais de la théorie
- Cette formation aide à adopter le meilleur comportement pour entretenir les relations humaines lors d'un conflit

🕒 Temps estimé : 12h

📅 Sessions : 2026 : 22 juin, 2 nov.

Programme

PARTIE 1

Décoder les tensions et les conflits dans son environnement

- Le conflit : un événement pas si simple à définir !
- L'importance d'identifier correctement la forme du conflit
- Identifier les origines et les causes du conflit : une étape primordiale
- Les impacts d'un conflit sur l'activité et sur les personnes
- Le rôle et les actions clés du responsable lors d'un conflit

Activité(s)

- Décoder une situation de conflit et apporter une solution

PARTIE 2

Les comportements dans un conflit et comment y faire face

- L'impact des comportements dans les conflits
- Les comportements centrés "confrontation" ou "conciliation"
- Les comportements d'évitement ou de compromis
- Le comportement centré sur la coopération
- Les jeux des acteurs et la gestion des émotions

Activité(s)

- Identifier les comportements des acteurs dans un conflit et gérer la situation

PARTIE 3

Prévenir et gérer les conflits

- Prévenir les conflits : la meilleure façon de les gérer !
- Alerter les acteurs concernés
- Gérer les situations tendues : savoir dire non et annoncer une mauvaise nouvelle
- Que faire dans les premiers moments d'un conflit
- Encadrer l'après-conflit pour progresser

Activité(s)

- Gérer une situation en fonction de sa progression dans le conflit et de son ampleur

PARTIE 4

Sortir des conflits

- Les méthodes de sortie d'un conflit
- Préparer la sortie d'un conflit
- Réussir la consultation et la confrontation
- Arriver à une solution gagnant-gagnant
- La médiation pour sortir d'un conflit

Activité(s)

- Préparer votre négociation ou médiation

Public

Managers (fonctionnels ou hiérarchiques) - Chefs de projet - Toutes les personnes qui rencontrent des situations de tension

Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation, elle est accessible à tous, avoir suivi "Les fondamentaux du management" et "Conduite du changement" et / ou "Manager le changement" est un plus

Modalités d'évaluation : un questionnaire est proposé à la fin de chaque module, ainsi qu'un examen final à l'issue de la formation.

Formateur(s)



Jérôme Bocquet

Spécialiste de la formation et dirigeant du cabinet Eikos Concepts, Jérôme accompagne les organisations dans les changements et la mise en oeuvre de dispositifs de transformation depuis plus de 25 ans.

Dernière mise à jour en mars 2026.