

Gérer les tensions et les conflits

Développement personnel et efficacité professionnelle Management d'équipe / Leadership - 2025



La formation en résumé

Certaines situations de désaccord et d'incompréhension en entreprise peuvent dégénérer en conflits individuels et/ou collectifs.

Ces situations génèrent du stress voire de la démotivation auprès du salarié ou de l'équipe.

Cette formation vous permettra de **savoir mesurer l'intensité d'un conflit**, comprendre et **anticiper** ces situations pour permettre au manager de les désamorcer. Prendre en charge au plus tôt les situations conflictuelles, c'est faire face avec efficacité afin de rétablir une situation favorable et propice à la performance de son équipe. **La gestion du conflit** nécessite aussi des compétences managériales que cette formation vous permettra d'acquérir.

Objectifs :

- Anticiper, comprendre et désamorcer les situations de mécontentement et d'incompréhension pouvant dégénérer en conflits individuels ou collectifs
- Recadrer avec objectivité les collaborateurs dérivants
- Gérer les conflits au quotidien en sachant élaborer des solutions durables

Participants :

Managers ayant à exercer une fonction d'encadrement face à des collaborateurs difficiles ou des situations conflictuelles.

Tout manager souhaitant appréhender la notion et anticiper les relations conflictuelles et tensions

Prérequis :

- Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

Le contenu

Repérer et identifier les conflits dans son équipe

- Différences entre conflit et désaccord
- Les conflits d'idées, d'opinions, de valeurs et d'intérêts
- Comment réagir face à l'agressivité

Analyser et comprendre les conflits

- Comprendre le comportement humain face aux situations conflictuelles
- Connaître le rôle des émotions dans un conflit

Comment pratiquer un management préventif face à des collaborateurs difficiles

- Repérer les signes précurseurs
- Les différents indicateurs liés au climat social

Gérer les tensions et les conflits

- Comment analyser rapidement une situation conflictuelle
- Identifier les différents rapports de forces
- Quels sont les enjeux pour chacun
- Les conséquences possibles pour l'individu, l'équipe, l'entreprise
- Comment intervenir dans les conflits interpersonnels, intergroupes, groupe/individu
- Savoir communiquer en évitant les conflits

1 565 €

(non assujéti à la TVA)
2 jours (14 heures) en présentiel + activités à distance



14 heures



2 jours



Mises en situation



Accès Mobile learning



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Perfectionnement Management Général
Cycle Perfectionnement Nouveau Manager
Cycle Perfectionnement Chef d'équipe

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 16/06, 17/06
- 04/12, 05/12

Saint-Etienne - 04 77 49 24 66

- 16/06, 17/06
- 04/12, 05/12

Roanne - 04 77 44 54 69

- 16/06, 17/06
- 16/06, 17/06
- 04/12, 05/12

Rétablir le contact entre les protagonistes

- Transformer les divergences en solutions créatives et en opportunités de changements ; comment favoriser l'évolution des points de vue
- Gérer ses propres émotions : comment rester objectif, adopter les attitudes et comportements qui facilitent la gestion des conflits

Les + de la formation:

Pédagogie active et participative. Approche concrète basée sur les situations réelles et les profils des participants

Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d'un accès à des activités de micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store.

Cette application vous permet d'approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation, vous pourrez vous entraîner et ancrer vos connaissances. Vous aurez accès aux trois modules de micro learning suivants: "Prévenir et gérer les conflits", "Faire face à la pression du quotidien" et "Savoir canaliser les personnes difficiles".

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques et d'encadrement :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un de nos formateurs experts de son domaine et sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « [Agir et Apprendre](#) ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Un questionnaire d'analyse des besoins comprenant un auto-positionnement est envoyé en amont de la formation.

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mises en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

