



# Manager et gérer les conflits

**Durée de la formation :**  
2 x 2 jours (28h)

- Horaires de formation**  
08h45 - 12h30 / 13h45 - 17h00
- Pré-requis**  
Exercer un rôle d'encadrement, avoir une autorité hiérarchique directe auprès d'une équipe de collaborateurs. Venir avec des questions et exemples concrets issus de sa réalité terrain
- Public visé**  
Toute personne responsable d'une équipe qui désire appuyer sa pratique sur les concepts et principes fondamentaux du management. Toute personne souhaitant perfectionner ses méthodes de résolution de conflit.
- Objectifs et compétences visées**  
Découvrir ce qu'implique son rôle de manager. Savoir comment en relever les défis. Faire une lecture exacte de son contexte pour se positionner habilement. Élaborer son plan de réussite. Repérer les situations conflictuelles. Savoir analyser ce qui se passe. Choisir et déployer la stratégie de gestion de conflit adaptée à la situation. Savoir comment canaliser ses émotions et maîtriser son comportement en situation tendue ou conflictuelle
- Organisation**  
Formation animée en présentiel. Groupe de 3 à 8 personnes. Emargement signé par ½ journée par les stagiaires et le formateur. A l'issue du stage les apprenants renseignent un questionnaire d'évaluation à chaud qui est ensuite analysé par nos équipes.
- Le formateur**  
La prestation est animée par un consultant formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par Atout Majeur.
- Moyens techniques et pédagogiques**  
Alternance entre théorie et pratique. Mise à disposition d'une salle équipée. Support de cours.
- Validation des acquis et attestation**  
Les exercices réalisés permettent de mesurer le degré de compréhension et d'acquisition des compétences visées. Une attestation de formation comportant les résultats de l'évaluation des acquis est délivrée en fin de formation.

## Module 1 : Comprendre son rôle de manager pour en relever les défis

Comprendre les niveaux de management  
Les causes d'échec et vecteurs réussite  
Les différentes façons d'être un leader  
Comment passer de la vision à l'action  
Présentation d'un modèle de management

## Module 2 : Savoir Diriger - Piloter

Partager la vision, déterminer la stratégie  
Assumer son autorité  
Trouver et ancrer sa légitimité  
Découvrir le management situationnel, le pratiquer

## Module 3 : Organiser l'équipe et le travail

Développer une organisation efficace : spécialisation & polyvalence  
Anticiper, constater, reporter  
Poser le cadre expressément, mettre en œuvre un contrat managérial adapté à chaque collaborateur  
Instaurer ou redéfinir l'environnement réglementaire du service, le faire respecter et l'actualiser  
Se doter des outils appropriés pour structurer l'organisation : tableau de répartition des tâches, tableau des compétences acquises, fiche de poste  
Développer les outils de suivi opérationnel : plan d'action, tableau de bord, réunion mensuelle de suivi, entretien individuel de suivi

## Module 4 : Entretenir la Motivation

Connaître les mécanismes de motivation  
Identifier les outils de motivation existants et ceux à votre disposition  
Élaborer et mettre en œuvre son plan de motivation adapté à chaque collaborateur  
Maintenir un cycle permanent d'appréciation

## Module 5 : Communiquer et relayer l'information

Connaître et pratiquer les bases de la communication  
Identifier les actes de management à poser tout au long de la relation avec l'équipe : réunion de présentation, briefing individuel, réunion de service, revue d'objectifs, entretiens professionnels, réunion de motivation, ...  
Maîtriser les techniques de communications afférentes à chaque exercice.

## Module 6 : Négocier au quotidien

Prévenir et anticiper les conflits au sein de l'équipe  
Jouer le rôle de médiateur chaque fois que nécessaire  
Négocier avec la hiérarchie ce qui est négociable  
Savoir quels sont les points non négociables

## Module 7 : Comprendre le conflit

Définition d'un conflit ?  
Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits  
Quelles en sont les manifestations ?  
Savoir faire une lecture exacte de ce qui se joue  
Connaître son objectif pour se positionner avec pertinence

## Module 8 : Analyser le conflit

Prendre en compte tous les éléments de contexte  
Connaître les différentes typologies de conflits  
Savoir poser le bon diagnostic sur le conflit existant

## Module 9 : Canaliser ses comportements dans un conflit

Prendre en compte ses émotions et ses croyances  
Les mettre en mots plutôt qu'en pratique  
Retrouver une ressource positive

## Module 10 : Repérer la stratégie de son ou de ses interlocuteurs

Saisir le cadre de référence de l'autre  
Observer son non-verbal  
Cerner ses motivations, ses intérêts, ses bénéfices éventuels  
Identifier les jeux psychologiques sous-jacents

## Module 11 : Régler le conflit et assurer son suivi

Les différentes stratégies de gestion de conflit  
Adapter sa stratégie en fonction du profil d'interlocuteur et des enjeux  
Connaître précisément sa marge de manœuvre  
Négocier et argumenter face aux tensions  
Savoir sortir du conflit et gérer l'après conflit  
Tirer les leçons du conflit, permettre à chacun de reprendre sa place.

## Module 12 : Déployer une communication adaptée

Canaux, modes et registres de communication.  
Les pièges de la communication : proxémie, cadres de références et bruits  
Adopter la bonne posture en fonction de la situation  
S'appuyer sur ses émotions

## Module 13 : Pratiquer une écoute active

Accueillir les propos et écouter ses interlocuteurs.  
Répondre aux questions et questionner soi-même  
Reformuler pour s'assurer de la bonne compréhension.

## Module 14 : Poser un comportement affirmé

Découvrir la notion d'assertivité.  
Connaître quelques techniques d'assertivité.  
Apprendre à les mettre en œuvre.

---

## Méthode

*Apports théoriques, tests et exercices individuels proposés par l'animateur.  
Les exercices seront analysés collectivement.  
Chaque participant formalisera son plan d'actions et de progression.  
Exercices d'un degré de difficulté croissant s'appuyant sur les cas des participants.  
Mise en situation vidéo si le nombre de participants le permet.*

### **Pour vous inscrire**

**04.78.14.19.19**

**contact@atoutmajeur-ra.com / www.atoutmajeurlyon.com**

(Mise à jour : 05-2026)

---