



GESTION DES CONFLITS ET SITUATIONS DIFFICILES

Durée :

1 à 2 jours

Public :

Managers et responsables RH

Prérequis :

Expérience managériale recommandée

Modalité :

Intra-entreprise

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les sources, les dynamiques et les signaux précoces des conflits
- Désamorcer les tensions avant qu'elles ne se transforment en conflit ouvert
- Conduire une médiation efficace entre parties en désaccord
- Transformer le conflit en opportunité de progrès pour l'équipe

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

01 COMPRENDRE LES CONFLITS

- Types de conflits : interpersonnels, organisationnels, de valeurs, de rôles
- Cycle du conflit : tensions latentes, déclencheur, escalade, résolution
- Impact des conflits sur la performance, l'absentéisme et le bien-être

02 TECHNIQUES DE RÉOLUTION

- Communication Non Violente (CNV) appliquée aux situations managériales
- L'entretien de recadrage : préparation, structure et conduite
- Médiation managériale : posture neutre et outils du médiateur

03 PRÉVENTION & CAS PRATIQUES

- Ateliers sur des situations conflictuelles réelles de l'entreprise
- Protocole de gestion des situations difficiles à formaliser
- Créer un environnement favorisant l'expression et prévenant les conflits

MOYENS PÉDAGOGIQUES & ÉVALUATION

- Jeux de rôle filmés, mises en situation et retours individualisés
- Grilles d'analyse des conflits et outils pratiques remis
- Formateur expert en relations sociales et management

Évaluation de fin de stage — Mises en situation conflictuelles évaluées par le formateur

V1 — Avril 2026 — Document non contractuel, programme susceptible d'adaptation selon les besoins.