

# Prévenir et gérer les conflits dans son équipe : missions et rôles du manager

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

---

## Objectifs et compétences visées

- Comprendre la mécanique des conflits et s'approprier des méthodes concrètes pour les prévenir et les résoudre dans son équipe.
- Identifier et délimiter son rôle et ses missions comme manager en matière de gestion de conflit.
- Connaître une procédure pour intervenir dans son équipe en cas de conflit, de l'apparition du conflit à sa résolution.
- Savoir mettre en place une dynamique d'apaisement et de médiation. Renforcer la position du manager au sein de son équipe en cas de conflit.
- Gérer les personnalités difficiles, intervenir en cas de climat social dégradé.

## Pédagogie, interactivité et cas pratiques

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Animation ludique et interactive
- Outils concrets (charte de médiation, rappel de procédures)
- Jeux de rôles.
- Cas pratiques traités en sous-groupes.

## Modalités et durée

- 2 jours en présentiel ou en distanciel.

## Évaluation des acquis

- QUIZZ.

## Déroulé de la formation

### Introduction et tour de table

#### Auto- diagnostic (questionnaire et débat)

- Comment vivez-vous et gérez-vous les conflits ?
- Quelle posture adoptez-vous spontanément ?
- Les différentes attitudes face à un conflit.

#### L'impact des émotions dans un conflit.

- Les impacts du stress et des émotions sur notre perception et notre communication.
- La neurologie des conflits et des émotions.

- Le rôle de l'amygdale et la désactivation du cortex pré frontal, dans les effets de sidération.
- Le poids des interprétations, les croyances limitantes dans le vécu du conflit.

### **Mécanique et causes des conflits**

- Enjeux cachés et souterrains.
- Les formes de conflits : larvés, explosifs, à retardement... Le cas du harcèlement moral.
- Les types de causes possibles : organisationnelles, relationnelles, professionnelles, personnelles ...
- La part du besoin de reconnaissance dans les conflits. L'attribution d'intentions hostiles.
- Étapes de la genèse d'un conflit.
- Incidence des effets de groupe, les ragots, les logiques de clans, les jeux d'alliance et de pouvoir.
- Le manque de rituels sociaux prévus pour résoudre les conflits.
- Le poids des non-dits.
- Les personnalités difficiles.

### **Stratégies d'adaptation, identifier un positionnement adapté**

- Les formes de passivité : évitement, botter en touche, manipuler, colporter, sur réagir, etc.
- Poser le problème de façon maîtrisée et créer les conditions d'une résolution constructive. Savoir poser le cadre et être contenant, savoir ouvrir un espace de dialogue et d'écoute.

### **Les outils de méta communication pour désamorcer le conflit**

- La méta communication et les signes de reconnaissance.
- Les éléments de langage qui aggravent ou créent le conflit : jugement, accusation, autoritarisme, comparaison, impulsivité, insinuation, marchandage, dogmatisme, ironie.
- Proposition de techniques concrètes selon les situations : écoute active, reformulation, recentrage, paliers de décompression, le « pas de côté », le cycle OSBD, l'implication, la négociation raisonnée (méthode d'Harvard).

### **Prévenir et gérer les conflits en équipe**

- Les facteurs organisationnels de conflit. Les conflits dont les causes sont personnelles.
- Les postures managériales et les valeurs qui créent la confiance et facilitent la résolution du conflit.
- Les obligations de l'employeur, le droit du travail, les exigences de prévention et de régulation de la violence au travail.
- Améliorer les règles de management pour prévenir les conflits, intervenir en cas de conflit avéré, quel rôle pour le manager, quelles obligations, quelles limites ?
- Le rôle du manager et les outils à chaque étape : identification, signalement, recueil d'informations, confrontation, résolution, décision, gestion de l'entourage.
- Le cas des procédures disciplinaires. Comment les gérer en rassurant l'entourage, avec éthique, valeurs et éléments de langage pour remobiliser un collaborateur après une sanction.
- La médiation, définition, méthodologie, déontologie, étapes, outils, conditions de réussite.

### **Accessibilité de la formation**

Mathys Conseil s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la [page Handicap et Formation](#).

### **Évaluation des acquis**

QUIZZ

### **Les plus de cette formation :**

- des méthodes de communication concrètes pour faire passer les messages sensibles et prévenir les conflits.
- Le formateur est médiateur certifié et également spécialiste en management d'équipe.
- Contribue à la cohésion des équipes.
- Contribue à améliorer la communication professionnelle.
- Propose plus de 10 techniques verbales concrètes, issues de la pratique du formateur (médiateur), et d'approches diverses (CNV, hypnose ...).