

# Formation : Managers, gérer les situations difficiles

Cours pratique - 2j - 14h00 - Réf. SDF

Prix : 1590 CHF H.T.

 4,5 / 5

BEST

Blended

Dans un environnement professionnel en constante évolution, la gestion des conflits est une compétence clé pour tout leader souhaitant fédérer et réussir. Cette formation fournit des outils pratiques et des techniques de communication permettant de comprendre les dynamiques des conflits, désamorcer les situations délicates et gérer les désaccords de manière constructive. Apprenez à développer des stratégies pour maintenir un climat de travail serein tout en affirmant votre leadership. À l'issue de cette formation, vous saurez transformer les conflits en opportunités de dialogue et d'amélioration.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Comprendre les différentes sources de conflit et savoir les éviter
- ✓ Reconnaître et gérer ses émotions et celle de son interlocuteur
- ✓ Développer une communication assertive et empathique
- ✓ Désamorcer et résoudre les conflits à travers différentes stratégies

## Public concerné

Managers d'équipe, responsables d'équipe en mode hiérarchique, hybride ou transverse

## Prérequis

Aucun

### PARTICIPANTS

Managers d'équipe, responsables d'équipe en mode hiérarchique, hybride ou transverse

### PRÉREQUIS

Aucun

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## Méthodes, moyens pédagogiques et évaluations

- Nombreuses mises en pratique pour transposer les apports théoriques et méthodologiques
- Réflexions de groupe et individuelles
- Évaluation par le formateur de la progression pédagogique du participant, tout au long de la formation : QCM, mises en situation, travaux pratiques...
- Test de positionnement complété par le participant avant et après la formation pour mesurer son évolution et valider les compétences acquises

Les activités présentées dans ce programme de cours sont fournies à titre indicatif et peuvent être ajustées au besoin par les formateurs.

## Programme de la formation

### 1 Les conflits : les reconnaître et les prévenir

#### Compétences visées

- Comprendre les différents types et niveaux de conflits, ainsi que leurs origines
- Connaître les différentes étapes d'un conflit
- Identifier les sources de conflit en se méfiant des perceptions et des conclusions hâtives
- Développer des stratégies de prévention des conflits

#### Activités pédagogiques

- Échange en groupe : définition d'un conflit
- Exercices en sous-groupes : identification de types de conflits et de solutions possibles
- Étude de cas : identification de conflits et tensions dans une équipe, recherche des causes profondes de chaque conflit et proposition de solutions concrètes pour prévenir ou résoudre ces conflits

#### Outils et méthodes

- Les niveaux de conflit
- Les étapes du conflit

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

#### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

#### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES

##### HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

## 2 Communiquer et gérer les émotions en situation de conflit

### Compétences visées

- Comprendre les principes de la gestion des émotions et de l'escalade émotionnelle dans les conflits
- Identifier le besoin derrière chaque émotion
- Développer des techniques d'écoute active et une posture empathique pour comprendre et désamorcer les conflits
- Communiquer de manière assertive
- Prendre conscience de ses propres attitudes et comportements dans les conflits et comment ils peuvent être améliorés

### Activités pédagogiques

- Échanges en groupe : comment les émotions influencent-elles la façon de réagir dans les situations conflictuelles ?
- Travaux pratiques : recensement des bonnes pratiques de gestion de la frustration
- Exercice individuel : définition d'actions permettant de répondre à des besoins de manière assertive
- Mises en situation : application de la méthode DESC et des techniques d'écoute active

### Outils et méthodes

- Méthode DESC
- Techniques d'écoute active
- La roue des émotions de Plutchik (ou tout autre outil de connaissance de soi)

## 3 Maîtriser les techniques de résolution de conflits

### Compétences visées

- Résoudre les conflits pour maintenir des relations saines et productives
- Développer différentes stratégies de résolution de conflits, telles que la négociation et la médiation
- Prendre en compte les perspectives des interlocuteurs pour trouver un terrain d'entente

### Activités pédagogiques

- Exercices : training postural, vocal et comportemental
- Vidéo : écoute et analyse des voix des grands orateurs

### Outils et méthodes

- Techniques théâtrales sur la voix, le regard, la gestuelle et la prise d'espace
- Techniques de négociation et de médiation

## 4 Adopter les comportements efficaces

### Compétences visées

- Distinguer faits, opinions et sentiments
- Instaurer des relations positives avec son environnement professionnel : écoute active et empathie
- Développer son assertivité avec le DESC
- Identifier les systèmes de fonctionnement et les différences de perception des acteurs
- Décoder les messages non verbaux

### Activités pédagogiques

- Autodiagnostic : attitudes d'écoute et d'assertivité
- Exercices : distinction entre faits, sentiments et opinions
- Mises en situation : gestion assertive de conflits à partir de situations réelles

### Outils et méthodes

- Méthode DESC
- Techniques d'assertivité
- Techniques d'écoute active

### Options

#### Blended : 105 € HT

Approfondissez les connaissances acquises en formation grâce aux modules e-learning de notre [Chaîne e-learning management](#). Un apprentissage flexible et complet, à suivre à votre rythme dès le premier jour de votre présentiel.

### Dates et lieux

#### CLASSE À DISTANCE

2026 : 2 avr., 4 mai, 4 juin, 2 juil., 6 août, 17 sep.,  
8 oct., 16 nov., 7 déc.