



# Gérer les conflits

## PERSONNES CONCERNÉES

Il est préférable d'avoir été ou d'être en situation de management /encadrement au moment de la formation. Toutefois, toute personne en activité professionnelle souhaitant améliorer ses compétences en gestion des conflits est bienvenue.

## PRÉ-REQUIS

La participation à cette formation ne nécessite pas de prérequis spécifiques au regard du public auquel elle s'adresse.

## PRÉSENTATION ET POINTS FORTS

Cette formation s'appuie sur différentes approches contribuant au développement des soft skills indispensables aux managers pour leur permettre de gérer les conflits en milieu professionnel. Ainsi, le processus de gestion des conflits est facilité par la connaissance des dynamiques, émotions et enjeux des situations conflictuelles, ainsi que la capacité de communication et de négociation facilitant la prise en compte des besoins des différentes parties au conflit.

## COMPÉTENCES À L'ISSUE DE LA FORMATION

- > Identifier les différentes sources de conflits au sein d'une équipe ou d'une organisation
- > Distinguer les différentes émotions et leur fonction
- > Différencier les différentes stratégies pour faire face à un conflit
- > Pratiquer l'écoute active par le questionnement et la reformulation
- > Comprendre les principes et appliquer le processus de communication non violente
- > Mettre en œuvre les techniques de négociation favorisant la recherche de solutions gagnant-gagnant

## PROGRAMME

### JOUR 1

- > Le conflit ?
  - > Représentations, définition et sources de conflit dans les organisations
  - > Les stratégies en situation de conflit
- > Les émotions dans le conflit
  - > Émotions : définition et fonction
  - > Reconnaître mes émotions en situation de conflit et gérer mes propres manifestations émotionnelles
- > L'importance de la préparation
- > Développer sa capacité à communiquer
  - > La communication interpersonnelle : principes et principaux pièges
  - > L'écoute active

### JOUR 2

- > Les principes de négociation gagnant-gagnant
  - > Être en compétition ou être en coopération
  - > Éléments facilitant la coopération dans la négociation
- > La méthode de négociation gagnant-gagnant

### JOUR 3

- > Faciliter la résolution coopérative d'un conflit : La communication non violente (CNV)
  - > La communication non violente : un processus en 4 étapes
- > Atelier de codéveloppement sur les situations de conflit
  - > Entraînement à partir des situations apportées par les participants

## MÉTHODES ET RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

La formation s'inscrit dans une pédagogie interactive et participative, s'adaptant aux connaissances, besoins et réactions du groupe et s'appuyant sur le vécu des participants. La formatrice se base sur ce que connaissent déjà les participants pour les amener à élargir leurs représentations, acquérir de nouvelles connaissances et compétences. Les approches méthodologiques de la Communication Non Violente et de la Négociation Raisonnée sont développées avec des apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application et exercices pratiques individuels et en sous-groupes).

Plan matériel : la formatrice utilise des supports visuels (paperboard, vidéoprojecteur). En fin de formation, un support PowerPoint ou des fiches thématiques seront transmis à chaque participant.

## ORGANISATION- DÉROULEMENT

La formation se déroule en présentiel sur une durée totale de 3 jours. Elle peut être organisée soit sous forme d'une session continue de 3 jours, soit en deux sessions distinctes : une première session de 2 jours en présentiel, suivie d'une journée à distance organisée 4 semaines plus tard.

## RESPONSABLE SCIENTIFIQUE

**Caroline Merdinger-Rumpler, Maître de conférences, Ecole de Management de Strasbourg, Université de Strasbourg. Responsable pédagogique du Master 2 Management des organisations de santé et médico-sociales (M2 MOSMS).**

**Domaines d'expertise : leadership, management d'équipe, négociation et gestion des conflits.**

## ANIMATION

Caroline Merdinger-Rumpler, Maître de conférences, Ecole de Management de Strasbourg, Université de Strasbourg.

### STAGE INTRA ENTREPRISE

**Durée : 3 jours**

**En 2025/2026**

Référence IWZ25-1675A

Dates et tarif à définir.

Devis disponible sur demande.

**Lieu**

Dans l'établissement

**Renseignements et inscriptions**

Isabelle WINTZ

Tél : 03 68 85 49 75

Sauf le vendredi

iwintz@unistra.fr

**Nature et sanction de la formation**

Cette formation constitue une action d'adaptation et de développement des compétences.

Elle donne lieu à la délivrance d'une attestation de participation.

Une évaluation en fin de formation permet de mesurer la satisfaction des stagiaires ainsi que l'atteinte des objectifs de formation (connaissances, compétences, adhésion, confiance) selon les niveaux 1 et 2 du modèle d'évaluation de l'efficacité des formations Kirkpatrick.