



## Objectif de la formation

*Ce séminaire outille le gestionnaire pour reconnaître un conflit avant qu'il n'éclate, en comprendre la nature et le traiter avec une méthode structurée. Le participant travaille sur ses propres situations : il arrive avec ses défis, repart avec un plan d'intervention et des indicateurs de suivi.*

**Durée 8 heures, réparties en deux séances de 4 heures.**

## À qui ce séminaire s'adresse

*Gestionnaires, chefs d'équipe et superviseurs qui font face à des tensions dans leur équipe ou entre départements. Le séminaire se donne en entraide interentreprises : chacun apporte ses cas et profite de ceux des autres.*

### Séance 1 — Lire le conflit avant qu'il n'éclate

4 heures

- **Objectif : Reconnaître un conflit à ses signes, en comprendre la nature et la profondeur avant qu'il ne durcisse**
- **Ce qu'est un conflit, et ce qui n'en est pas : les 70 % de faux conflits**
- **Les trois lieux du conflit : en soi, entre personnes, entre groupes**
- **Les cinq catégories : sur les faits, les causes, les buts, les méthodes, les valeurs**
- **La nature du conflit : économique, sociale, technologique, psychologique, affective**
- **Les cinq stades — accumulation, indifférence contrôlée, évitement, guerre froide, guerre ouverte**
- **Les signes avant-coureurs observables : plaintes, retrait, absentéisme, baisse de production**
- **Ce que la forme de l'organisation fait au conflit : entrepreneuriale, bureaucratique, professionnelle, innovatrice**
- **Les retombées du conflit, négatives comme positives**
- **Travail pratique — identifier cinq défis de gestion des conflits dans votre organisation**
- **Activité de travail : identifier cinq défis de gestion des conflits dans votre organisation, puis les situer sur les cinq stades**

## Séance 2 — Intervenir avec méthode et mesurer l'effet

4 heures

- **Objectif : Traiter un conflit réel avec une méthode structurée, et mesurer que la solution tient**
- **Vos quatre réactions possibles : dénégation, démission, réponse autoritaire, recherche de solution**
- **Résoudre selon le style de la personne : imaginatif, affectif, physique, cognitif, social**
- **La méthode en cinq étapes : observer, préparer le plan, agir, évaluer les indicateurs, diffuser**
- **Le cycle de résolution : identifier, reformuler, solutionner, communiquer, évaluer, renforcer**
- **Élaborer un accord qui tient : consulter les acteurs, cadrer, recatégoriser, ritualiser**
- **Prévenir plutôt que résoudre : réunions de concertation, d'information, brainstorming**
- **Suivre l'effet de l'intervention avec le tableau de bord d'équipe (TBE)**
- **Travail pratique — présenter au groupe le cas traité en entreprise entre les deux séances**
- **Activité de travail : présenter au groupe le cas traité en entreprise entre les deux séances, avec le plan d'intervention et les indicateurs retenus**

### ***Ce qui se discute en groupe***

- Quels conflits de votre milieu sont des faux conflits, et comment le savoir
- Ce qui vous fait réagir : la situation, la personne, ou votre propre fatigue
- Jusqu'où un gestionnaire doit-il intervenir, et quand passer la main
- Ce qu'un conflit bien traité apporte à une équipe
- Comment mesurer qu'un conflit est réellement réglé, et non enterré

### ***Comment le séminaire se donne***

- Cahier de préparation à remplir avant la première séance : vos défis, vos démarches, vos résultats
- Cahier de participation avec les études de cas des deux séances
- Grille des cinq étapes, appliquée à un cas réel de votre entreprise
- Entraide interentreprises : chaque groupe présente son cas et reçoit les questions des autres
- Synthèse individuelle en fin de parcours : défi, démarche, apprentissages

### Résultats escomptés

- Vous repérez un conflit au stade de l'accumulation, pas de la guerre ouverte
- Vous distinguez le vrai conflit du malentendu de communication
- Vous intervenez avec une méthode, pas à l'instinct
- Vous mesurez l'effet de votre intervention et le diffusez à votre équipe

### Ce que vous emportez

- Votre cahier de participation, rempli avec vos propres situations
- La grille des cinq étapes, appliquée à un cas de votre entreprise
- Le plan d'intervention que vous avez construit et présenté au groupe
- Les indicateurs de suivi convenus avec votre TBE

### Reconnaissance des compétences

À la fin du séminaire, le participant reçoit une attestation. Au terme d'un programme de 80 heures, il reçoit une certification.

Réseautage inc. est agréé par Service Québec — certificat 0060705 — et reconnu organisme formateur par la Commission des partenaires du marché du travail. Les subventions à la formation couvrent jusqu'à 100 % du coût, sous réserve d'admissibilité. Nous montons la demande avec vous.

**info@reseautage.com • 514 831-8432 • [www.reseautage.com](http://www.reseautage.com)**

Contenu de l'Institut du réseautage de compétences (IRC), offert par Réseautage inc. – Réseau des Industriels du Québec. © 1998-2026 Réseautage inc. Tous droits réservés.