



# GÉRER LES CONFLITS ET LES SITUATIONS COMPLEXES DANS LES PROJETS

Comment améliorer sa gestion de projet et appréhender les conflits qui en découlent ?

FORMATIONS COURTES

INITIATION

CPF

DIST.

Ref. : 8952427

Durée :  
2 jours - 14 heures

Tarif :  
Salarié - Entreprise : 1720  
€ HT

Repas inclus

Code CPF : 5155

Code Dokelio : 129745

À projets complexes, intervenants multiples ! Dans un contexte incertain, les chefs de projets gèrent la chaîne de valeur qui conduit à multiplier les partenariats tant internes qu'externes. La gestion d'un projet transverse se déroule donc nécessairement dans un environnement contraint. Le respect des objectifs de performance, les délais courts et les contraintes organisationnelles conduisent parfois les managers à faire face à des problèmes et à **gérer les conflits** émergeant de situations complexes dans les projets. Cette formation vous apprendra à questionner les responsabilités de chacun, à adopter une posture facilitant la **résolution des conflits** et à maintenir la communication entre les collaborateurs..

TARIFS :

**Coût pédagogique : 1420 €HT**

**Coût forfaitaire de l'évaluation : 300 €HT**

**Coût global : 1 720 €HT**

Épreuves de validation du titre RS au travers d'un questionnaire en ligne de 30 minutes auprès d'Excellens Formation.

## OBJECTIFS

Expérimenter plusieurs techniques de résolution de conflits en mode projet  
Adopter une posture facilitant la résolution de conflit et le maintien du lien dans le projet  
Garder le cap de son projet en situation complexe

## POUR QUI ?

chef de projet, manager transversal

## PRÉREQUIS

avoir la responsabilité d'un projet, peu importe sa taille

## COMPÉTENCES ACQUISES

Résoudre un conflit dans son projet tout en maintenant la relation

## PARCOURS PÉDAGOGIQUE

E-quiz amont  
Présentiel  
E-quiz aval

## PROGRAMME

MOD - Gérer les conflits et les situations complexes dans les projets

### Expérimenter plusieurs techniques de résolution de conflits

- Identifier les différents types de conflits
- Expérimenter les modes de résolution associés
- Lister les attitudes et facteurs extérieurs pouvant déclencher un conflit
- Appréhender quelques techniques de médiation
- Passer du conflit « réducteur » à la discussion productive

Autodiagnostic : sa réaction en situation de conflit

Exercice d'application : utilisation du DESC pour gérer un conflit

Mises en situation : sur les différentes façons de gérer un conflit

### Adopter une posture facilitant la résolution de conflit et le maintien du lien

- Gérer la pression pour ne pas se laisser déborder
- Identifier et maîtriser ses émotions
- Adopter une posture neutre



Organisme qualifié  
par l'ISQ-OPQF

Membre de la Fédération  
Les Acteurs de la Compétence

ISM - 18-24 rue Tiphaine - 75015 PARIS  
Tél. : +33 (0)1 43 72 64 00 - e-mail : serviceclient@ism.fr  
Siret 712 010 362 000 28



- Faire preuve de diplomatie
- Jouer la carte de la transparence pour rassurer
- Maintenir le lien

Exercice d'application : sur les postures en situation de résolution de conflit  
Partage d'expériences : pourquoi maintenir le lien ? De quel lien parle-t-on ?  
Mise en situation : gestion d'un conflit et communication

#### **Garder le cap en situation complexe**

- S'assurer de l'engagement de l'ensemble des acteurs projet
- Donner du sens aux objectifs individuels et collectifs
- Communiquer clairement
- Poser des jalons et des points d'étapes précis pour éviter les incompréhensions
- Adopter le principe des « petits pas »
- Être transparent sur les indicateurs de suivi et de pilotage du projet

Mise en situation : sur les leviers de motivation, d'engagement et d'adhésion

Exercice d'application : construction d'un plan d'action en situation complexe

## INTERVENANTS

Julie Verhague

TANDEM 23

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**.

Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur [votre espace apprenant](#).

Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre [plateforme](#) dédiée.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap 

## LIEUX ET DATES

À distance

22 et 23 mars 2023

28 et 29 juin 2023

28 et 29 sept. 2023