

## GERER LES CONFLITS AU SEIN DE L'EQUIPE

### Ce que vous vivez

Tensions interpersonnelles, incompréhensions persistantes, conflits qui s'enracinent... Lorsque le collectif s'échauffe, le rôle du manager devient central pour réguler, poser un cadre et restaurer un fonctionnement sain. Mais gérer les conflits demande à la fois de se connaître, de maîtriser des outils concrets et de savoir tenir une posture équilibrée. Cette formation vous propose un cadre clair pour faire face, prévenir, ou recadrer... sans fuir, ni exploser.

### Pour qui

Managers, chefs d'équipe, responsables d'unité en situation d'encadrement hiérarchique ou transversal, confrontés à des tensions au sein de leur collectif.

### 2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

**1 390 € HT**

### Objectifs de la formation

- Identifier les dynamiques relationnelles sources de conflit
- Comprendre vos propres réactions en situation tendue
- Mettre en place une posture de régulation stable et constructive
- Utiliser des outils simples pour désamorcer ou résoudre un conflit
- Favoriser un climat collectif serein et respectueux

### Méthodes pédagogiques

- Apports ciblés
- Echanges entre pairs et analyse de situations vécues
- Jeux de rôles & mises en situation
- Élaboration d'un plan d'actions personnel de progression

### Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation
- Retour croisé sur les pratiques managériales

**POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER**

59 Rue Claude Chappe  
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

## Contenu de la formation

### Comprendre ce qui déclenche et entretient un conflit

- Définitions : tension, conflit, crise, incivilité
- Typologie des conflits : relationnels, organisationnels, de valeurs...
- Les fonctions possibles du conflit... et ses dérives
- Analyse de situations types issues du quotidien professionnel des stagiaires

### Mieux se connaître pour mieux intervenir

- Réactions réflexes face au conflit : fuite, attaque, compromis, collaboration
- Auto-diagnostic de son profil de gestion des tensions
- Identifier les pièges relationnels : jeux de rôle (Porter, transactionnel...)
- Travailler sur ses représentations, émotions et interprétations

### Prévenir les tensions avant qu'elles n'escaladent

- Installer un cadre de confiance : clarté, règles, reconnaissance
- Posture d'écoute, de cadrage, de régulation régulière
- Pratiquer une communication managériale claire et assertive
- Mettre en place des rituels de régulation collective

### Intervenir face à un conflit installé

- Évaluer rapidement la situation : causes, personnes, niveau d'intensité
- Techniques de désescalade
- Mener un entretien individuel en contexte conflictuel : structure, posture, points de vigilance
- Organiser une réunion de régulation ou une médiation informelle : méthode et posture

## Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice experte en gestion des conflits et accompagnement managérial. Spécialiste des environnements complexes, avec une pratique confirmée des approches relationnelles, de la médiation et de la régulation collective.

## Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.

**POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER**

59 Rue Claude Chappe  
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

Organisme certifié Qualiopi  
sous le n°2020/89914.1  
pour les actions de formation.

SAS au capital de 7 500€  
SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034  
Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378  
[www.excellensformation.com](http://www.excellensformation.com)