

Programme : Gérer les conflits dans son équipe - Restaurer la cohésion et la performance

Réf.	Lieux (hors région nous consulter)	Durée	Tarifs 2026 Présentiel externe/intra*
M290604	Bassin d'Arcachon / 33 Bordeaux Cub	14 heures réparties sur 3 sessions (1 jour + 2 demi-journées)	820 € HT par personne

Nos formations sont **modulables et peuvent faire l'objet de sur-mesure** en fonction de votre secteur d'activité et de vos besoins. Tarifs dégressifs selon le nombre de participants internes. Modalités et délais d'accès : nous consulter pour connaître les dates de sessions programmées (Maximum de 6 stagiaires) ou planifier en intra* notre intervention selon vos disponibilités.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis technique. Être en situation de management d'équipe ou de projet est recommandé pour bénéficier pleinement des mises en situation.

PUBLIC

Dirigeants, Managers, Chefs de projet confrontés à des tensions relationnelles ou souhaitant prévenir les risques psychosociaux dans leurs équipes. Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous pour un accompagnement spécifique et adapté.

NIVEAU D'EXPERTISE

Intermédiaire / Confirmé (Savoir-être relationnel)

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Analyse de situations conflictuelles réelles apportées par les participants. Utilisation d'outils de diagnostic (CNV). Jeux de rôles pour s'entraîner à la médiation et à l'arbitrage. Alternance théorie/pratique sur un format séquentiel (1J + 2x0.5J) favorisant la prise de recul.

Le conflit est inévitable dans la vie d'une équipe, mais mal géré, il devient destructeur pour la performance. Ce programme vous permet de passer d'une posture défensive à une posture de régulateur. Vous apprendrez à décrypter les mécanismes des tensions, à intervenir au bon niveau et à transformer les désaccords en leviers d'amélioration.

Objectifs pédagogiques

- Détecter les signaux faibles et anticiper les situations conflictuelles.
- Analyser les types de conflits et comprendre les mécanismes émotionnels en jeu.
- Maîtriser les techniques de communication non-violente (CNV) pour désamorcer l'agressivité.
- Adopter la bonne posture (Médiateur ou Arbitre) pour résoudre durablement les tensions.

Programme de la formation

► SESSION 1 (1 Journée) : Comprendre et Diagnostiquer

- **La mécanique du conflit :**
 - Conflits de valeurs, de méthodes, de personnes : savoir les différencier
 - Les 3 étapes de l'escalade conflictuelle.
 - Autodiagnostic-Votre style naturel face au conflit (Fuite, Attaque, Manipulation, Assertivité).

COMPETENCES DU FORMATEUR

Nos intervenants sont des formateurs experts en relations humaines et gestion de crise. Ils possèdent une solide expérience de l'accompagnement de dirigeants et de la résolution de conflits en milieu professionnel.

SATISFACTION ET ÉVALUATION

Durant votre session, le formateur évalue votre progression au moyen de Quiz, mises en situation de régulation de conflit, et feedback individualisé.

A l'issue de votre formation C.R.H & FORMATION vous remet un questionnaire d'auto-évaluation « à chaud » de vos nouvelles compétences. Le formateur vous remet un certificat de réalisation et feuille d'émargement.

Dans le mois suivant, vous remplissez un Bilan Final de Compétences pour mesurer les progrès réalisés. C.R.H & FORMATION sera selon votre besoin en mesure de vous proposer une option de perfectionnement ou de coaching individuel/collectif.

• L'Intelligence Émotionnelle au service de la résolution :

- Comprendre le circuit de l'émotion (colère, peur) chez l'autre.
- Sortir des jeux psychologiques (Triangle de Karpman : Persécuteur/Victime/Sauveur).

• Outils de prévention :

- Mettre en place des règles du jeu claires dans l'équipe.

➤ SESSION 2 (Demi-journée) : Désamorcer et Communiquer

• La Communication Non-Violente (CNV) appliquée au management :

- Distinguer faits et interprétations
- Exprimer ses besoins sans accuser (Le message "JE").

• Gérer l'agressivité en direct :

- Techniques d'écoute active et de reformulation.
- L'art de la métacommunication ("Nous sommes en train de nous énerver...").
- Training : Gérer un collaborateur en colère.

➤ SESSION 3 (Demi-journée) : Résoudre et Reconstruire

• Les stratégies de sortie de crise :

- La négociation "Gagnant-Gagnant".
- L'arbitrage managérial : quand ? comment trancher ?
- La médiation : remettre le dialogue au centre.

• L'après-conflit :

- Restaurer la confiance et tirer les leçons pour l'équipe.
- Mettre en place un Plan d'action personnel : "Mes réflexes anti-crise"