Prévenir et gérer les conflits

Analyser avant d'agir, dire les choses, réguler le collectif : une méthode complète pour traiter les tensions d'équipe sans les laisser s'envenimer.

Public	Tout manager confronté à des situations de tension ou de conflit au sein de son équipe ou avec ses interlocuteurs.
Prérequis	Exercer des responsabilités d'encadrement.
Durée et modalités	2 jours (4 demi-journées, en discontinu avec intersession d'expérimentation de 2 à 3 semaines), présentiel — déclinaison distancielle disponible — groupes de 12 participants maximum.
Intervenant	Coach formateur spécialisé en management et communication interpersonnelle.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le participant est capable de :

- Analyser une situation de tension (faits / opinions / émotions, besoins en présence) et repérer les mécanismes d'escalade du conflit ;
- Identifier ses propres réactions face au conflit (évitement, imposition, compromis, coopération) et élargir son registre ;
- Conduire un entretien de recadrage structuré avec la méthode DESC, dans le respect de la personne ;
- Conduire une médiation de proximité entre deux collaborateurs et savoir quand passer le relais ;
- Prévenir : entretenir un climat d'équipe qui désamorce les tensions avant qu'elles ne dégénèrent.

PROGRAMME SYNTHÉTIQUE

- Désaccord, tension, conflit : la spirale d'escalade et les mécanismes en jeu ;
- Auto-diagnostic : mes réactions spontanées face au conflit, ce qu'elles me coûtent, ce qu'elles m'apportent ;
- Analyser avant d'agir : étude de cas d'un conflit larvé entre deux agents (stratégie d'intervention, plan des premières 48 heures) ;
- Dire les choses : DESC, bases de la CNV, écoute active — démonstration puis entraînement intensif en trinômes tournants ;
- Gérer sa propre émotion et accueillir celle de l'autre (colère, larmes, silence) ;
- La médiation de proximité en 5 étapes : posture de tiers impartial, recherche d'accords concrets — mise en situation à 4 rôles ;
- Les limites : quand et comment passer le relais (hiérarchie, RH, situations de harcèlement présumé) ;
- Prévention : signaux faibles, régulation du collectif, atelier de co-développement sur une situation relationnelle réelle ;
- Plan d'action individuel et engagements croisés entre pairs.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Plus de 75 % du temps en application, dans un cadre de sécurité psychologique renforcé : confidentialité absolue, recueil anonymisé des situations, exercices toujours proposés jamais imposés. Intersession d'expérimentation : chaque participant prépare et conduit un entretien réel (si la situation s'y prête), débriefé au second regroupement. Formateurs également coachs diplômés ou certifiés, rompus aux contextes sensibles.

ÉVALUATION

En amont : auto-positionnement et recueil des attentes et situations vécues (J-8) via notre plateforme de gestion pédagogique. À chaud : quiz aval avec mesure d'écart amont/aval, questionnaire de satisfaction, plan d'action individuel. À froid : évaluation du transfert des acquis 1 à 3 mois après la session. Attestation de formation remise à chaque participant.

Accessibilité : formation accessible aux personnes en situation de handicap — contactez notre référent handicap en amont pour étudier toute adaptation (voir page Contact). Programme ajustable sur mesure selon vos enjeux, votre contexte et vos référentiels internes.