



## Gérer les conflits en équipe



### Objectif général

- Permettre aux managers de comprendre la dynamique des conflits dans une équipe, de développer des méthodes concrètes pour prévenir les tensions et d'acquérir les outils et postures pour gérer efficacement des conflits ouverts ou latents.

### Compétences développées

- **Analyse et prévention des conflits** : être capable d'identifier les causes profondes et les signes avant-coureurs.
- **Techniques de régulation et résolution** : maîtriser des outils pratiques pour gérer les situations conflictuelles.
- **Communication assertive et gestion émotionnelle** : adopter des techniques de communication non violente et savoir désamorcer les tensions tout en maîtrisant ses propres émotions.

# Projexia



Managers débutants ou expérimentés, chefs d'équipe, coordinateurs, encadrants souhaitant renforcer leurs compétences en gestion des conflits



Aucun prérequis nécessaire



Présentiel



Inter / Intra-entreprise



1 jour (7 heures)

Nos programmes de formation sont **résolument opérationnels** et sont construits pour permettre aux participants d'en mettre directement les acquis en action. Sur la base d'un échange avec nos clients, **nous adaptons nos programmes** pour qu'ils répondent aux mieux aux besoins des équipes formées. Projexia est fier d'avoir le **label H+** : toutes nos formations sont **accessibles aux personnes en situation de handicap**.



## Contenu de la formation

### Matinée

#### 1. Introduction et cadrage

- Présentation des objectifs et des attentes des participants
- Tour de table : partage des expériences et des situations rencontrées

#### 2. Comprendre le conflit

- Définition et typologies (latent, ouvert, interpersonnel, organisationnel)
- Les principales causes (communication, organisation, valeurs...)
- Les étapes d'escalade d'un conflit
- Identifier les signaux faibles et les facteurs aggravants
- Analyse de cas réels apportés par les participants

#### 3. Prévenir les conflits

- Posture managériale et leadership pacificateur
- Développer l'assertivité : dire les choses clairement sans agressivité.
- Outils de prévention : clarifier les règles du jeu, donner du sens, instaurer un climat de confiance.

### Après-midi

#### 4. Réguler et résoudre les conflits

- Les outils de régulation : écoute active, reformulation, communication non violente (CNV)
- Techniques pour désamorcer les tensions
- Conduire un entretien de résolution : étapes clés et posture managériale.
- Gérer les émotions : reconnaître ses propres réactions et celles des collaborateurs.

#### 5. Exercices pratiques et mises en situation

- Jeux de rôle : simulation d'entretiens de résolution
- Scénarios adaptés aux cas réels des participants
- Débrief collectif et feedback bienveillant

#### 6. Plan d'action individuel

- Identifier ses propres leviers et points de vigilance.
- Élaborer un plan d'action concret pour prévenir et gérer les conflits dans son équipe.
- Partage des engagements avec le groupe

#### 7. Clôture

- Retour sur les apprentissages de la journée
- Évaluation des acquis
- Remise de l'attestation de réalisation



### Modalités d'évaluation

- Autoévaluation en amont et en fin de journée
- Observation et feedback sur les mises en situation
- Présentation du plan d'action individuel

Une attestation de réalisation est remise au participant en fin de formation.

## Informations & Inscriptions

Pour plus de renseignements, contactez-nous :  
contact@projexia.fr - 04 78 73 32 76