

Gérer les conflits dans son équipe

MODALITÉ
action de formation
100% en ligne


Anticipez les tensions et agissez en manager responsable face aux situations conflictuelles


Objectifs

- Saisir les enjeux d'une situation conflictuelle et assumer son rôle de manager
- Résoudre un conflit impliquant des collaborateurs ou soi-même
- Pérenniser la sortie de crise en redynamisant l'équipe et en capitalisant sur le conflit
- Favoriser l'échange et l'écoute dans son équipe pour prévenir les tensions

Points forts

- Un accompagnement dans les étapes de la résolution de conflit comme en situation réelle : diagnostic, résolution, clôture et apprentissage
- Exprimez votre point de vue sans violence et assumez votre rôle, en employant la méthode DESC dans votre équipe
- Une experte qui propose une approche moderne et opérationnelle du management, conciliant performance et bien-être au travail
- Tirez les leçons d'un conflit pour faire grandir votre équipe et renforcer la cohésion

 Temps estimé : 12h

 Sessions : 2026 : 1 juin, 2 nov.

Programme

PARTIE 1

Le rôle du manager dans un conflit

- Cerner le conflit : ses acteurs, sa nature, ses enjeux
- Être à l'écoute des personnes impliquées
- Définir sa posture de manager en fonction de la situation et de son implication

Activité(s)

- Classe virtuelle : utiliser la grille d'analyse du conflit pour en définir les éléments clés
- Le manager : arbitre ou médiateur du conflit ?

PARTIE 2

Résoudre un conflit

- Faire exprimer son point de vue sans violence avec la méthode DESC
- Accompagner et orienter la recherche de solutions
- Organiser la sortie du conflit avec les personnes concernées

Activité(s)

- Se mettre en posture d'écoute active pour mieux comprendre ses collaborateurs
- Classe virtuelle : Pratiquer la méthode DESC pour apaiser un conflit

PARTIE 3

Sortir du conflit grâce à un plan d'action collaboratif

- Établir un plan d'action pour sortir collectivement du conflit
- Assurer le suivi des engagements respectifs
- Apprendre du conflit et réinstaurer le dialogue

Activité(s)

- Élaborer un plan de sortie de crise
- Travailler son assertivité pour suivre les engagements
- Classe virtuelle : capitaliser sur un conflit résolu et remotiver l'équipe

PARTIE 4

Prévenir les conflits futurs en renforçant la communication au sein de l'équipe

- Renforcer les liens dans son équipe
- Faciliter les feedbacks pour éviter les non-dits
- Déceler les signaux faibles pour prévenir les éventuelles tensions

Activité(s)

- Solliciter un feedback
- Mettre en place des actions pour prévenir les conflits futurs
- Classe virtuelle : créer une culture du feedback

Public

Managers (tous niveaux)

Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation, elle est accessible à tous.

Modalités d'évaluation : un questionnaire est proposé à la fin de chaque module, ainsi qu'un examen final à l'issue de la formation.

Formateur(s)



Camille Vincent-Genod

Camille a évolué 10 ans en RH dans différents environnements et secteurs d'activité. Aujourd'hui, Directrice du cabinet Optimize Conseil, elle conseille, forme et donne des outils aux managers pour booster l'expérience collaborateur.

Dernière mise à jour en avril 2026.