



# Gérer les conflits dans une équipe : posture , leadership et courage managérial

## Domaine : Management

Réf. : 2904M

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les mécanismes et les sources de conflit au sein d'une équipe.
- Identifier sa posture managériale face aux tensions et adopter une attitude constructive.
- Développer son leadership et son assertivité pour apaiser et réguler les conflits.
- Oser le courage managérial : savoir dire, trancher, recadrer et accompagner.
- Transformer le conflit en levier de cohésion et de performance collective

### PRÉ-REQUIS

Etre manager en fonction

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

**Moyens pédagogiques :** Alternance entre théorie et exercices pratiques. Un support de cours adapté remis à chaque participant. Salle de cours équipée / connexion internet / matériels de projection / Tableaux / Paper Board.

**Modalités d'évaluation :** Evaluation au fur et à mesure des exercices pratiques / Questionnaire de satisfaction / Attestation de stage / Evaluation sommative par le formateur sur 5 questions.

**Formation en présentiel :** A l'aide de l'application EDUSIGN, les stagiaires ont un accès afin d'émarger pendant la formation et de répondre à une opinion qualité lors de la fin de la formation.

**Formation en distanciel :** A l'aide d'un logiciel, les stagiaires interagissent entre eux et avec le formateur / Accès à l'environnement d'apprentissage (supports,...) et aux preuves de suivi (émargements, évaluation, opinion qualité...) via la plateforme Edusign / Convocation avec lien de connexion.

### CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

#### Comprendre et décoder les conflits pour adopter la bonne posture

1. Comprendre les conflits en contexte managérial

Définir le conflit : de la divergence à l'affrontement.

Les différentes sources de conflit : organisationnelles, relationnelles, de valeurs, de rôles...

Le cycle du conflit : comment une tension non régulée s'envenime.

Les attitudes habituelles face au conflit (fuite, compromis, affrontement, collaboration).

Identifier ses propres réactions émotionnelles et leurs effets sur la régulation des tensions.

#### 2. Prendre conscience de son rôle et de sa responsabilité de manager

La posture du manager régulateur : garant du cadre, de la relation et du collectif.

Différencier ce qui relève du manager, de l'équipe ou de la direction.

Savoir quand et comment intervenir dans un conflit.

La neutralité bienveillante : être juste, pas « gentil ».

Outils de discernement : faits / ressentis / interprétations / jugements.

#### 3. Clarifier sa posture managériale dans les situations tendues

La cohérence entre paroles, actes et valeurs : la clé de la crédibilité.

Identifier les postures efficaces : coach, médiateur, décideur.

Les erreurs fréquentes : éviter le « sauveur », le « juge », ou le « pompier ».

Le courage managérial : une posture avant d'être une action.

Exercices d'auto-diagnostic : comment je gère actuellement les tensions dans mon équipe ?

#### 4. Les fondamentaux de la communication régulatrice

L'écoute active et la reformulation comme outils d'apaisement.

Le questionnement ouvert pour clarifier et responsabiliser.

L'expression assertive : dire sans agresser ni se soumettre.

Techniques de désescalade émotionnelle.

Jeux de rôle : accueil d'un collaborateur en colère, régulation d'un désaccord.

#### Agir avec leadership et courage dans la gestion des conflits

##### 1. Développer son leadership en situation de conflit

**Le leadership relationnel : créer la confiance malgré la tension.**

L'alignement entre leadership, exemplarité et courage managérial.

Distinguer autorité et autoritarisme.

### PUBLIC CONCERNÉ

Managers en poste, responsables de service

L'accessibilité à la formation pour les personnes en situation de handicap est étudiée en amont selon les informations fournies.

### DURÉE ET DATES

**-Durée :**

2 journées soit 14 heures

**-Délai d'accès :**

Réponse par mail dans les 72h.

En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles.

En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

**-Dates des inter-entreprises :**

**.En présentiel**

08-09 Juin 2026

12-13 Novembre 2026

**.En classe virtuelle**

08-09 Juin 2026

12-13 Novembre 2026

**.En Intra ou Individuel :**

Nous contacter

### FORMULES ET TARIFS

**En inter-entreprises :**

604€ HT / Jour / personne

**En intra-entreprises :**

1199€ HT / Jour / groupe

Groupe de 2 à 4 pers.

1495€ HT / Jour / groupe

Groupe de 5 à 10 pers.

**En cours particulier :**

Nous consulter

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?

☎ 02 32 74 56 94

Numéro  
unique  
d'appel

Renforcer son pouvoir d'influence : posture, langage non verbal, cadre de référence.  
Cas pratique : comment un leader restaure la cohésion après un conflit d'équipe.

## 2. Le courage managérial : savoir dire, trancher et recadrer

Les trois formes de courage managérial :

Dire ce qui doit être dit (recadrer, donner un feedback difficile).

Décider dans l'incertitude (choisir une position, assumer les conséquences).

Tenir dans la durée (maintenir le cadre malgré la pression).

Le recadrage constructif : méthode DESC, langage factuel et respectueux

Mettre des limites sans humilier ni blesser.

Exercices de mise en situation : annoncer une décision impopulaire, gérer un comportement perturbateur.

## 3. Conduire un entretien de régulation ou de médiation

Préparer, cadrer et conduire un entretien de résolution de conflit.

Règles de base : neutralité, confidentialité, reconnaissance mutuelle.

Étapes clés :

Exposer les faits et les ressentis.

Faire émerger les besoins réciproques.

Construire une solution partagée.

Simulations d'entretiens managériaux et feedback collectif.

## 4. Transformer le conflit en levier de progrès collectif

Débriefing collectif : que m'a appris ce conflit ?

Instaurer une culture de régulation dans l'équipe.

Prévenir les conflits : instaurer des rituels de communication (points d'équipe, feedbacks, cadrage régulier).

Construire un plan d'action personnel : mes engagements de manager courageux.

## Méthodes pédagogiques

Échanges de pratiques et plan de développement individuel.

Auto-diagnostics, analyses de cas réels, jeux de rôles filmés et débriefés.

Co-développement entre pairs pour partager des situations vécues.

Construction d'un plan d'action personnel de progression.

Plan d'action individuel « Mon leadership face au conflit ».

Fiche mise à jour le 13/11/2025

## NOS CERTIFICATIONS

