

## **GERER LES CONFLITS DANS L'EQUIPE**

---

**Public :** Tous les managers. Adaptation de la formation possible aux salariés porteur de handicap (voir l'[accessibilité aux personnes handicapées](#))

**Nombre de participant :** de minimum 4 à maximum 12 personnes

**Nombre d'heure :** 14h (2 jours)

**Prérequis :** Expression et compréhension de la langue française (source : grille européenne A2).

**Objectifs :**

- Développer les compétences relationnelles des cadres pour leur permettre :
  - D'instaurer ou de restaurer une communication efficace contribuant à la cohésion d'équipe
  - D'intervenir en prévention et en gestion des conflits
- Savoir repérer les dysfonctionnements de la communication qui entravent la cohésion d'équipe
- Savoir éviter les comportements à risque générateurs de conflits
- Savoir utiliser des compétences facilitatrices de la communication, pour encourager l'expression des personnes et restaurer la confiance mutuelle
- Savoir apaiser les tensions par la pratique de l'écoute active empathique
- S'initier à la conduite d'un entretien de résolution de conflit pour gérer les tensions, désamorcer les résistances, résoudre les problèmes de façon responsabilisante et favoriser la coopération

**Contenu :**

- Le fonctionnement systémique de la communication interpersonnelle
- Les dysfonctionnements relationnels et les comportements à risque
- La notion de conflit : repérage des mécanismes
- Les compétences facilitatrices de la bienveillance mutuelle :
  - Les techniques d'écoute pour désamorcer les résistances
  - Les techniques d'affirmation de soi qui évitent le rapport de force
- Les étapes d'un entretien de résolution de conflit qui favorise le respect mutuel et la coopération

**Méthodes pédagogiques :**

Au cours des exercices proposés, on observera que les participants deviennent capables de :

- Nommer les comportements à risque générateurs de conflits qu'ils observent ou utilisent
- D'adopter une posture d'écoute active empathique face à une expression émotionnelle en situation fictive
- De désamorcer les résistances de leur partenaire pour parvenir à un dialogue apaisé
- D'expliquer et de suivre les étapes d'un entretien de résolution de conflit "gagnant-gagnant"

**Intervenant :**

Formateur et coach disposant d'une qualification spécifique.

**Suivi / évaluation :**

- Émargement à la demi-journée.
- Attestation de fin de formation sera remise à chaque stagiaire ayant participé à toute la session.
- Questionnaire satisfaction à remplir à la fin de chaque session par chaque stagiaire.

**Prix :**

Intra-entreprise : 2 400€

Inter-entreprise : 840€

Pour nous contacter : [contact@msa-services-idf.fr](mailto:contact@msa-services-idf.fr)

**Pour plus d'informations des [ressources](#) sont accessibles sur notre site internet.**

MSA Services Ile-de-France : 131 av. Paul Vaillant-Couturier – 94250 Gentilly – 01.49.85.49.68

Mail : [contact@msa-services-idf.fr](mailto:contact@msa-services-idf.fr)

SIRET : 492 036 959 00020 – N° D.A (OF) : 11 94 08 204 94 – INRS : 948042/2016/SST-01/O/CN