MENTORIEL
Formation professionnelle

GESTION DES CONFLITS ET AMÉLIORATION DU CLIMAT SOCIAL

Repérer, intervenir, prévenir · Formation MENTORIEL

DURÉE	PARTICIPANTS	TARIFS
14 heures - 2 jours consécutifs Présentiel - inter / intra	4 à 10 stagiaires Managers, dirigeants, RH	Inter : 690 € / personne, net de taxe Intra : 2 600 € / groupe, net de taxe

▪ OBJECTIFS DE LA FORMATION

Objectif principal

Aller plus loin que les bases de communication et de recadrage : comprendre d'où viennent les tensions, intervenir avant qu'elles ne s'installent, conduire les échanges difficiles jusqu'à une issue, et poser des règles qui empêchent le conflit de revenir. Le tout dans des équipes où l'on se connaît souvent hors du travail, où les rancunes peuvent être anciennes et où tout finit par se savoir.

Public visé : managers, dirigeants, responsables RH, toute personne amenée à gérer des tensions dans une équipe.

Prérequis : aucun. Idéalement, avoir suivi « Management d'équipe » ou en maîtriser les bases.

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

→ Repérer les signaux de tension et en identifier les causes : organisation, rôles flous, incompréhensions.
→ Distinguer les faits, les opinions et les émotions dans une situation conflictuelle.
→ Désamorcer un échange tendu sur le moment.
→ Conduire un entretien difficile et rechercher une issue acceptable pour chacun.
→ Définir des règles communes avec l'équipe et suivre les engagements pris.
→ Savoir quand et à qui passer le relais.

▪ DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

JOUR 1 - Repérer : comprendre les tensions et leurs causes

Matin · 3 h 30 Accueil et positionnement ; tension, désaccord, conflit, crise : ce qui les distingue ; mécanismes d'escalade ; signaux faibles : retards, absences, silences, clans, rumeurs, baisse de qualité ; causes profondes : organisation, charge, rôles flous, injustices perçues, incompréhensions, valeurs ; poids des liens personnels et de l'histoire commune dans les petites structures. Méthode : apports courts, analyse de situations apportées par les participants.

Après-midi · 3 h 30 Diagnostiquer une situation : carte des acteurs et des enjeux, faits, opinions et émotions ; sa propre façon de réagir au conflit (autodiagnostic des styles) ; être partie prenante ou tiers : ajuster sa place ; repérer ce qui relève du management et ce qui relève d'autres acteurs. Méthode : autodiagnostic, études de cas en sous-groupes.

JOUR 2 - Intervenir et prévenir la répétition

Matin · 3 h 30 Désamorcer un échange : accueillir l'émotion, ralentir, reformuler, revenir aux faits ; conduire un entretien difficile : préparation, structure (faits, effets, attentes, solutions), écoute, fermeté sur le cadre ; réunir deux collaborateurs en désaccord et rechercher une issue ; limites : situations qui appellent une procédure spécifique (harcèlement, violence) et relais (RH, service de santé au travail, CSE). Méthode : jeux de rôle en salle, entretiens en trinôme avec observateur.

Après-midi · 3 h 30 Prévenir la répétition : clarifier les rôles, co-construire des règles communes avec l'équipe, formaliser et suivre les engagements ; rituels qui entretiennent le climat (points d'équipe, temps de régulation) ; quelques indicateurs simples pour suivre le climat social ; plan d'action personnel. Méthode : atelier de construction d'une charte d'équipe, travail individuel accompagné.

ÉVALUATIONS - Contrôle des acquis

Évaluation : autodiagnostic initial, mise en situation observée d'un entretien difficile, quiz de fin de formation, plan d'action personnel ; appel de suivi à un mois.

▪ MOYENS PÉDAGOGIQUES ET ÉVALUATION

Moyens et méthodes

· Apports courts et concrets, sans jargon.
· Autodiagnostic des styles de réaction au conflit.
· Jeux de rôle et cas construits sur des situations d'entreprises corses.
· Livret remis à chaque participant ; QR code de suivi administratif et d'émargement.

Évaluation et documents remis

· Mise en situation observée ; quiz de fin de formation.
· Trame d'entretien difficile et modèle de charte d'équipe.
· Attestation de fin de formation MENTORIEL ; appel de suivi à un mois.

▪ ACCÈS, FINANCEMENT ET ACCESSIBILITÉ

Modalités d'accès

· Inscription par téléphone ou courriel ; accès sous 3 jours ouvrés après validation du dossier, ou à la prochaine session.
· Présentiel à Ajaccio (Hôtel Campo Dell'Oro) ou en intra-entreprise dans toute la Corse.
· Non éligible au CPF. Prise en charge possible (OPCO, France Travail, Agefiph) sous réserve d'éligibilité et d'accord du financeur.

Accessibilité et contact

· Aménagements PSH étudiés au cas par cas avec le référent handicap.
· Référent handicap : Séverine Molinero - 07 87 55 92 75 - contact@mentoriel.com
· Responsable pédagogique : contact@mentoriel.com - réponse sous 72 h ouvrées

Repère : formation conçue par MENTORIEL, dans la continuité de « Management d'équipe ». Les situations évoquées restent confidentielles. Le diagnostic du climat social d'une entreprise fait l'objet d'une prestation d'audit distincte, sur devis.