

# Maîtriser les tensions et désamorcer les conflits au quotidien

## Objectifs pédagogiques

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

- Identifier les situations à risque et les tensions impactant les situations de travail.
- Comprendre les mécanismes relationnels et organisationnels générateurs de conflits.
- Mettre en œuvre des pratiques managériales favorables à la régulation et au bien-être collectif.
- Évaluer les stratégies de sortie de crise selon les enjeux organisationnels.
- Adopter une posture managériale assertive et régulatrice pour prévenir les blocages

## Public cible

- Managers et encadrants, chef de service, préventeurs, membre du CSE, responsables RH
- Pas de prérequis

## Personnes en situation de handicap

Contactez Stéphanie Olivier pour étudier ensemble les possibilités d'adaptation  
Tel : 06 49 22 89 74

Performetbien  
4 rue du Capitaine Lemonnyer  
50290 BREHAL  
Siret : 93975178000015  
NDA : 28 50 01 723 50



## Contact

Stéphanie Olivier  
Tel : 06 49 22 89 74  
Mail : [stephanie@performetbien.fr](mailto:stephanie@performetbien.fr)  
[www.performetbien.fr](http://www.performetbien.fr)



## Durée de la formation

14 heures, en présentiel

## Tarif intra-entreprise

2200 € hors taxes,

## Comment participer

### En intra-entreprise :

De 1 à 10 participants

Délai : 1 mois avant la prestation afin de définir la date, les modalités et la liste des participants

### En inter-entreprise :

De 4 à 10 participants

Selon calendrier disponible sur demande et sous réserve d'inscription 15 jours avant le début de la session de formation.

La formation se déroulera dans les locaux choisis par le prestataire.

## Modalités d'évaluation

- Evaluation diagnostique, formative, sommative (positionnement en entrée et fin de formation, évaluation orale tout au long de la formation et lors des mises en situation)
- Bilan à chaud et à froid (questionnaire google form)
- Evaluation d'impact (plan d'action individuel)

## Suivi de la formation

Attestation de présence à signer chaque demi-journée  
Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

# Programme détaillé : Maîtriser les tensions et désamorcer les conflits au quotidien

## 1. Comprendre les tensions et leur impact en entreprise

Typologie des tensions : interpersonnelles, organisationnelles, contextuelles.  
Effets sur la motivation, la coopération et la productivité.  
Comprendre les mécanismes relationnels et organisationnels générateurs de tensions.  
Identifier les zones de fragilité dans les équipes.

## 2. Prévenir les situations difficiles par un management régulateur

Détection des signaux faibles et facteurs déclencheurs.  
Outils de régulation préventive : feedback, cadrage, clarification.  
Installer un cadre relationnel sécurisant.  
Prévenir les escalades émotionnelles et les malentendus.

## 3. Agir face aux situations bloquantes

Cartographie des postures managériales en situation de tension.  
Choisir la bonne stratégie : intervention directe, médiation, temporisation.  
Analyser les enjeux pour adapter son mode d'action.  
Maintenir la relation tout en traitant le problème.

## 4. Réguler avec efficacité et assertivité

Techniques de communication régulatrice : écoute active, reformulation, recadrage.  
Méthode spécifique adaptée à la performance collective.  
Gestion des émotions et maintien du cadre.  
Dire les choses avec clarté sans générer de tensions supplémentaires.

## 5. Renforcer la posture managériale au service de l'efficacité

Leadership régulateur : courage managérial et exemplarité.  
Alignement entre posture, communication et objectifs de performance.  
Installer une dynamique collective stable et sécurisante.  
Formaliser son plan d'action pour prévenir durablement les tensions.

### Modalités pédagogiques

Apports théoriques courts et ciblés  
Autodiagnostic et analyse de posture  
Mises en situation et jeux de rôle  
Co-développement et échanges de pratiques  
Plan d'action individuel

### Résultats attendus

Les participants :

- Identifient les tensions et situations à risque dans leur environnement de travail.
- Comprennent les mécanismes relationnels et organisationnels générateurs de conflits.
- Détectent les signaux faibles et interviennent avant l'escalade.
- Régulent les situations difficiles avec assertivité et discernement.
- Choisissent la stratégie d'intervention la plus adaptée selon les enjeux.
- Gèrent les émotions et maintiennent un cadre relationnel sécurisant.
- Adoptent une posture managériale régulatrice, cohérente et exemplaire.
- Renforcent la coopération et le bien-être collectif malgré les tensions.