

# Formation « Gérer les tensions et résoudre les conflits de l'équipe »



## CAS D'APPLICATION DE LA FORMATION

### Cas 1 — Clément, manager logistique en région lyonnaise

Clément encadre une équipe de 18 personnes dans un entrepôt logistique. Il est apprécié pour sa rigueur et sa réactivité. Mais depuis plusieurs semaines, les tensions se multiplient entre ses collaborateurs : horaires mal vécus, erreurs imputées d'un service à l'autre, montée de l'agressivité en briefings.

Sa première réaction est d'intervenir rapidement, de trancher les différends pour "éviter que ça dégénère". Mais au fil des semaines, il constate que plus il impose, plus les tensions s'installent. Deux collaborateurs finissent par demander à changer d'équipe.

Clément décide alors de suivre notre formation à la gestion des tensions. Il y découvre des outils simples mais puissants : reformulation sans interprétation, écoute active, clarification des faits avant l'expression des ressentis, posture de neutralité bienveillante.

Très vite, il modifie sa façon de réagir : il ne "prend" plus en charge les conflits, il les cadre et facilite l'échange. Il invite ses collaborateurs à expliciter ce qui les gêne, sans jugement. Il apprend aussi à ne pas vouloir "avoir raison", mais à faire avancer la situation.

*Résultat : l'ambiance se détend, les malentendus diminuent, et les échanges redeviennent fluides. Clément gagne en autorité naturelle. Il se dit aujourd'hui qu'il aurait aimé acquérir ces compétences bien plus tôt dans sa carrière.*

# Formation « Gérer les tensions et résoudre les conflits de l'équipe »



## CAS D'APPLICATION DE LA FORMATION

### Cas 2 — Sophie, cheffe de projet en agence de communication

Sophie coordonne des projets stratégiques pour des grands comptes. Elle travaille avec des profils très créatifs... et très sensibles.

Depuis quelques mois, elle sent les tensions monter entre deux membres de son équipe. L'un est instinctif et rapide, l'autre méthodique et exigeant. Les remarques deviennent piquantes. Les délais sont sabotés à peine voilés. L'ambiance devient toxique.

Sophie tente de recadrer en réunion, mais les tensions deviennent silencieuses. Elle se sent piégée entre diplomatie et inertie. Elle se dit qu'il manque un outil, un cadre.

Elle s'inscrit à notre formation sur la régulation des tensions et la négociation émotionnelle. Elle y apprend comment reconnaître les signaux faibles, accueillir une émotion sans la nier, poser un cadre clair à une discussion difficile, reformuler les besoins sans se faire envahir par l'émotion des autres.

Elle revient avec des réflexes nouveaux : elle reformule sans imposer, elle fait expliciter les attentes et les frustrations, elle anticipe les points de crispation.

*L'équipe recommence à coopérer. Les deux collègues ne sont pas devenus amis, mais ils peuvent à nouveau travailler ensemble. Sophie, elle, dit avoir gagné en clarté, en autorité, et surtout en confort de travail.*