

# Programme de Formation

## GESTION DES CONFLITS ET MEDIATION

### Organisation

**Durée :** 7 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

### Contenu pédagogique



#### **Public visé**

Manager, responsable d'équipe, chef de service, dirigeant ou toute personne confrontée à des tensions dans son environnement professionnel.



#### **Objectifs pédagogiques**

- Analyser les mécanismes du conflit et identifier les signaux d'alerte avant l'escalade
- Déterminer son profil face au conflit (Thomas-Kilmann) et adapter sa posture
- Pratiquer l'écoute active et la Communication Non Violente (CNV de Rosenberg) en situation tendue
- Conduire un entretien de médiation structuré entre deux collaborateurs
- Recadrer un comportement problématique avec la méthode DESC
- Mettre en place des rituels managériaux de prévention des conflits



#### **Description**

##### **JOUR 1 — SÉQUENCE 1 — Comprendre les mécanismes du conflit (1h30)**

- Les 4 types de conflits : interpersonnel, hiérarchique, organisationnel, de valeurs — les distinguer pour agir.
- Le cycle du conflit (Glasl) : tensions, polarisation, escalade, crise — identifier où on en est.
- Les causes profondes : besoins non satisfaits, perceptions divergentes, enjeux de pouvoir.
- Autodiagnostic Thomas-Kilmann : quel est mon profil dominant face au conflit ? (éviter, compétition, compromis, collaboration, accommodation).

##### **SÉQUENCE 2 — Communiquer pour désamorcer (2h30)**

- L'écoute active en 4 niveaux : reformulation, reflet émotionnel, silence, questionnement ouvert.
- La CNV de Marshall Rosenberg : Observation — Sentiment — Besoin — Demande (les 4 étapes en pratique).
- Reformuler pour apaiser et clarifier : passer du « Tu m'agresses » au « J'ai besoin de... ».
- Jeu de rôle progressif : désamorcer une tension entre deux collaborateurs (3 niveaux de difficulté).

##### **SÉQUENCE 3 — Conduire un entretien de médiation (3h)**

- La posture du médiateur : neutralité bienveillante, cadrage ferme, reformulation permanente.
- Les 5 étapes de la médiation : cadrage, écoute alternée, reformulation croisée, recherche de solutions, accord.
- Le recadrage constructif : méthode DESC (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conclure) — cas par cas.
- Mise en situation complète : conduire une médiation de A à Z sur un cas réel apporté par les participants.

##### **JOUR 2 — SÉQUENCE 4 — Gérer les situations critiques (2h30)**

- Conflit ouvert en réunion : les 3 réflexes immédiats (couper, cadrer, reporter).



- Agressivité verbale et passif-agressif : reconnaître les patterns et répondre sans escalader.
- Le collaborateur en souffrance derrière le conflit : signaux faibles, obligation de vigilance employeur.
- Cas pratique : un conflit qui s'enlise depuis des semaines — construire une stratégie de sortie.

### **SÉQUENCE 5 — Prévenir : installer un climat serein (1h30)**

- Les rituels managériaux anti-conflit : points individuels réguliers, rétrospective d'équipe, feedback continu.
- Créer un cadre clair : rôles, responsabilités, process de décision — la « charte de fonctionnement d'équipe ».
- Le feedback régulier comme outil de prévention n°1 : quand, comment, à quelle fréquence.
- Plan d'action individuel : 3 actions concrètes pour mon équipe dans les 30 prochains jours.



#### **Prérequis**

Aucun prérequis spécifique.

Être en situation d'encadrement ou d'animation d'équipe.



#### **Modalités pédagogiques**

Pédagogie active : 80% pratique / 20% apport.

Autodiagnostic de profil face au conflit (Thomas-Kilmann).

Jeux de rôle progressifs (tensions → conflit ouvert → médiation).

Analyse de situations réelles des participants.

Outils CNV (Communication Non Violente).



#### **Moyens et supports pédagogiques**

Support PDF + fiches outils : grille DESC, trame de médiation, profil Thomas-Kilmann.

Fiche mémo « 5 réflexes face au conflit ».



#### **Modalités d'évaluation et de suivi**

Positionnement amont (autodiagnostic Thomas-Kilmann).

Évaluation formative : jeux de rôle, mises en situation.

Évaluation à chaud : satisfaction + acquis.

Plan d'action individuel.

Attestation de formation.



#### **Informations sur l'admission**

Positionnement amont par autodiagnostic Thomas-Kilmann envoyé avant la formation.

Entretien téléphonique possible sur demande.



#### **Informations sur l'accessibilité**

Étude de faisabilité réalisée pour adapter les modalités. Référent handicap CLEM joignable sur demande.