

Gérer les conflits

Les conflits, s'ils ne sont pas traités, sapent la cohésion et la performance d'une équipe. Cette formation propose d'**analyser les dynamiques de désaccord** (sources, styles de gestion), d'**acquérir des techniques de médiation** et de **développer un climat de confiance pour transformer les tensions en opportunités de progrès collectif**.



Public cible : toutes personnes confrontées à des frictions ou devant arbitrer entre des intérêts divergents, et souhaitant améliorer ses compétences de médiation et de dialogue



Durée et modalités

1,5 jours (10h) – Présentiel préférable (distanciel synchrone possible)

OBJECTIFS

- **Comprendre** les sources de conflit et les conséquences sur la performance et la motivation.
- **Identifier** son style de gestion de conflit et reconnaître celui des autres pour adapter sa posture.
- **Appliquer** des techniques dédiées pour désamorcer les tensions.
- **Utiliser** un protocole de médiation structuré pour conduire un règlement de conflit.
- **Élaborer** installer des pratiques préventives pour maintenir un climat de confiance.

DÉROULÉ

Introduction aux dynamiques de conflit – Typologie des conflits et impact sur les équipes. Partage de vécus de tensions et identification des sources.

Styles de gestion de conflit – Évaluation de son style de gestion (modèle Thomas-Kilmann). Jeu de rôle sur différents styles et observation des effets.

Techniques de désamorçage – Principes de l'écoute active et de la communication non-violente. Exercices de reformulation empathique et de demande assertive en situation conflictuelle.

Médiation structurée – Présentation du protocole de médiation et mises en situation.

Prévention et climat de confiance – Co-construction d'un rituel hebdomadaire de feedback et d'une charte de communication bienveillante.

Synthèse et plan d'action – Rédaction d'un engagement personnel et d'un mini-plan pour introduire les rituels préventifs. Partage collectif.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES



Expérimentation active



Rituels collaboratifs



Auto-diagnostic et connaissance de soi



Co-développement

LIVRABLES



Style de gestion de conflit



Guide de médiation



Charte de communication



« **La formation est très expérimentale et c'est un véritable plus** : ce qui a pu paraître comme une contrainte au départ m'a finalement vraiment aidé. Grâce aux mises en situation, **j'ai pu expérimenter la médiation pas à pas et repartir avec des rituels concrets pour que les tensions s'expriment sainement et ne se chronicisent pas.** »