
Programme de Formation

Gestion des conflits et médiation

Description

Devenez un manager médiateur. Apprenez à gérer les conflits, désamorcer les tensions et créer un climat d'équipe sain où les désaccords se résolvent dans le dialogue et le respect mutuel.

Points Forts

Une formation pragmatique (70% de pratique) pour transformer les tensions en opportunités. Apprenez à diagnostiquer les conflits, adopter une posture de médiateur et restaurer le dialogue grâce à une approche bienveillante et des outils concrets.



Public visé

- Managers opérationnels et cadres dirigeants
- Chefs d'équipe et responsables de service
- Tout professionnel confronté à des tensions d'équipe
- Managers souhaitant développer leurs compétences en médiation et résolution constructive de conflits



Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes et sources des tensions en entreprise
- Identifier les différents types de conflits et leur niveau d'intensité
- Développer une posture de médiateur bienveillant et efficace
- Maîtriser les techniques de résolution de conflits dans le respect
- Transformer les tensions en opportunités de dialogue et de clarification
- Prévenir l'escalade et désamorcer les situations délicates
- Recadrer avec justesse tout en préservant la qualité des relations
- Créer une culture d'équipe où les désaccords sont traités sainement

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Description

Jour 1 : Comprendre et diagnostiquer les tensions

1. Les fondamentaux des tensions en entreprise

Objectif : Comprendre la nature des tensions, leurs sources et leur dynamique pour mieux les appréhender positivement.

- Qu'est-ce qu'un conflit ? Distinguer désaccord sain, tension et conflit
- Les sources principales : valeurs, intérêts, besoins, ressources, communication
- L'impact des tensions non traitées : climat, bien-être et performance
- Pourquoi éviter les tensions n'est pas la solution
- Le conflit comme signal positif : qu'est-ce qu'il révèle sur l'équipe ?



- Désaccord constructif vs conflit destructeur : savoir faire la différence
- Auto-diagnostic bienveillant : ma relation naturelle au conflit

Exercice pratique :

- Test de positionnement : "Mon style face aux tensions" (grille Thomas-Kilmann)
- Analyse de cas : identifier les sources de situations tendues en entreprise
- Partage d'expériences : "Une tension que j'ai résolue positivement"

2. Les types de tensions et leur évolution

Objectif : Savoir diagnostiquer la nature et l'intensité d'une tension pour adapter son approche de manière constructive.

- Typologie des tensions : interpersonnelles, intra-équipe, inter-services, hiérarchiques
- Les niveaux d'escalade : de la tension légère à la rupture
- Identifier le stade pour choisir la bonne approche d'accompagnement
- Tensions chaudes vs tensions froides : comment les traiter différemment
- Les signaux d'alerte : détecter une tension avant qu'elle ne s'aggrave
- Quand intervenir ? Le timing bienveillant du manager
- Les pièges à éviter : laisser s'envenimer, minimiser, prendre parti trop rapidement

Exercice pratique :

- Études de cas : analyser les situations et diagnostiquer leur type et niveau
- Jeu de rôle : "Détecter les signaux faibles d'une tension naissante"
- Cartographie constructive : "Les opportunités d'amélioration du climat dans mon équipe"

3. La posture du manager facilitateur

Objectif : Développer une posture de tiers bienveillant, neutre et facilitateur pour traiter les tensions avec efficacité.

- Les postures du manager face aux tensions : juge, médiateur, coach
- Les qualités du facilitateur : neutralité, écoute, bienveillance, créativité
- La neutralité bienveillante : ne pas prendre parti tout en étant présent
- Gérer ses propres émotions face à une situation tendue
- Comment rester calme et constructif dans une situation difficile
- Créer le cadre sécurisant et respectueux de la médiation
- L'art du questionnement pour aider les personnes à trouver des solutions
- Les pièges à éviter : jugement hâtif, solution imposée, fausse neutralité

Exercice pratique :

- Atelier de régulation émotionnelle : gérer son propre stress face à une tension
- Entraînement : "Les questions ouvertes du facilitateur" - questions essentielles à maîtriser
- Mise en situation : "Faciliter un dialogue entre deux collaborateurs en désaccord"
- Débriefing : observation constructive de sa posture et de sa communication

Jour 2 : Résoudre et transformer les tensions**4. Les techniques de résolution constructive**

Objectif : Maîtriser les méthodes et outils concrets pour résoudre les tensions de manière durable et respectueuse.

- Les stratégies de résolution : évitement, compromis, accommodation, compétition, collaboration
- Une méthode pour recadrer avec respect : Décrire les faits, Exprimer l'impact, Proposer une solution, Conclure positivement
- Le processus de médiation : préparation, cadre, expression, exploration, solution, engagement
- Principes de Communication Non Violente appliqués aux tensions
- Technique de l'écoute active en situation délicate

- La reformulation pour apaiser et clarifier
- Négocier un accord gagnant-gagnant dans le respect mutuel
- Transformer la tension en opportunité d'amélioration

Exercice pratique :

- Entraînement progressif : maîtriser la méthode de recadrage sur des situations délicates
- Atelier : formuler des recadrages bienveillants et respectueux
- Jeu de rôle : "Médiation entre deux collaborateurs en désaccord"
- Simulation : "Négocier un accord constructif après une tension d'équipe"

5. Prévenir et désamorcer les situations difficiles

Objectif : Anticiper les tensions potentielles et désamorcer les situations avant qu'elles ne se dégradent.

- Les facteurs de risque : surcharge, manque de clarté, sentiment d'injustice, communication défaillante
- Créer une culture où les désaccords s'expriment sainement
- Les rituels de prévention : points réguliers, feedback continu, régulation d'équipe
- Désamorcer une tension en temps réel : les techniques d'apaisement
- Savoir temporiser avec respect : "Reprenons cette discussion dans un meilleur moment"
- Gérer les comportements difficiles avec bienveillance : agressif, passif-agressif, évitant
- Poser les limites du respect : quand recadrer clairement
- Le recadrage respectueux : quand et comment

Exercice pratique :

- Plan de prévention positif : identifier des rituels à installer dans mon équipe
- Mise en situation : "Apaiser une montée de tension en réunion d'équipe"
- Jeu de rôle : "Gérer un collaborateur dans un moment d'énervement"
- Construction du cadre de référence : "Les règles du vivre ensemble de mon équipe"

6. Reconstruire après la tension et plan d'action

Objectif : Assurer le suivi post-tension et transformer l'expérience en levier de cohésion renforcée.

- La phase de reconstruction : rétablir la confiance et le lien
- Le suivi de l'accord : s'assurer de la mise en œuvre bienveillante
- Capitaliser sur la tension : qu'est-ce qu'on en retient collectivement ?
- Réunion de débriefing d'équipe : transformer la crise en apprentissage
- Réintégrer les protagonistes dans le collectif avec respect
- Gérer les "témoins" de la tension : clarifier, rassurer, apaiser
- Quand faire appel à un médiateur externe ?
- Construire son plan d'action personnel pour mieux accompagner son équipe

Exercice pratique :

- Protocole de suivi post-tension : construire sa check-list bienveillante
- Simulation : "Animer une réunion d'équipe après une tension importante"
- Plan d'action personnel : "Mes leviers pour améliorer le climat d'équipe"
- Engagement positif : "Ma situation à traiter prochainement avec une approche constructive"

**Prérequis**

- Être en situation de management ou de coordination d'équipe
- Venir avec 1 ou 2 situations concrètes à travailler



Modalités pédagogiques

Approche Constructive et Bienveillante

Cette formation s'appuie sur une pédagogie immersive dans un cadre sécurisant :

- Mises en situation réalistes : travail sur des tensions réelles dans un climat de confiance
- Entraînement progressif : 70% du temps en exercices pratiques, jeux de rôle et simulations
- Feedback constructif : débriefing bienveillant pour progresser
- Apprentissage dans la sécurité : expérimentation de situations délicates dans un cadre protégé

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques clairs issus de la médiation professionnelle
- Études de cas de résolutions constructives en entreprise
- Mises en situation avec débriefing encourageant
- Jeux de rôle progressifs (du simple au plus complexe)
- Entraînement de communication bienveillante et de posture de facilitateur
- Ateliers de co-développement : résolution collective de cas réels
- Simulation de situation délicate et gestion en temps réel



Moyens et supports pédagogiques

- Fiches réflexes : protocoles de gestion constructive pour chaque type de situation
- Grilles de diagnostic : type de tension, niveau d'intensité, stratégie d'accompagnement
- Scripts de médiation : guide pas-à-pas pour faciliter un dialogue
- Bibliothèque de questions : les 50 questions essentielles du facilitateur
- Vidéos de formation : exemples de médiations réussies
- Accès plateforme : ressources complémentaires et outils téléchargeables



Modalités d'évaluation et de suivi

Positionnement en amont de la formation

- Questionnaire de positionnement : niveau de maîtrise de la gestion des tensions
- Auto-diagnostic constructif : style face aux tensions et situations actuelles
- Préparation : identifier 1 ou 2 situations concrètes à travailler pendant la formation

Suivi « pendant »

- Feuilles de présence émargées par demi-journée
- Évaluations positives : grilles d'observation des mises en situation
- Feedback formatrice : analyse constructive de la posture et des techniques utilisées
- Auto-évaluation : prise de conscience de sa progression

Évaluation de fin de formation

- Quiz de validation des acquis : concepts, méthodes et bonnes pratiques
- Mise en situation finale : médiation évaluée de manière constructive
- Présentation du plan d'action : comment je vais accompagner mon équipe
- Évaluation à chaud : questionnaire de satisfaction

Évaluation à froid

- Suivi à J+30 : retour sur la situation traitée et résultats obtenus
- Questionnaire d'impact : évolution du climat d'équipe
- Session de retour d'expérience (en option) : partage de réussites à 2 mois