Gestion des conflits et médiation

Prévenir, gérer et résoudre les conflits pour préserver la performance collective

Le conflit n'est pas le problème. C'est la façon dont on le gère qui l'est. Un conflit bien géré peut débloquer une situation. Mal géré, il pourrit tout.

Cette formation donne les clés pour identifier les conflits avant qu'ils n'explosent, les désamorcer, et les résoudre. Conviction : fuir le conflit, c'est souvent l'aggraver.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Comprendre la mécanique des conflits
- ✓ Identifier les signaux avant-coureurs
- ✓ Maîtriser la Communication Non Violente
- ✓ Savoir quand et comment intervenir
- ✓ Utiliser les outils de la médiation

INFORMATIONS PRATIQUES

Format	Présentiel (recommandé) ou hybride
Durée	2 jours (14h) + 1 session CoachingOurselves
Public visé	Managers, RH, chefs de projet
Prérequis	Aucun

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Module 1 : Anatomie du conflit

- Tension, désaccord, conflit : des réalités différentes
- Les causes profondes (souvent invisibles)
- La spirale conflictuelle
- Le conflit constructif : ça existe ?

Mise en pratique : *Analyse de conflits vécus*

Module 2 : Sortir des jeux psychologiques

- Le triangle de Karpman
- Identifier sa position préférée
- Sortir du triangle : la posture adulte
- Gérer ses propres émotions

Mise en pratique : *Identification de ses patterns*

Module 3 : La Communication Non Violente

- Les 4 étapes : observation, sentiment, besoin, demande
- Exprimer sans attaquer
- Recevoir une attaque sans riposter
- Les limites de la CNV

Mise en pratique : *Reformulation CNV de situations réelles*

Module 4 : Résoudre et reconstruire

- Régulation, médiation, arbitrage
- La posture de médiateur
- Reconstruire la relation
- Mettre en place des garde-fous

Mise en pratique : *Simulation de médiation*

→ Ancrage CoachingOurselves : *« Dealing with Conflict » — 90 min entre pairs*

TARIFS 2026

INTER-ENTREPRISES	INTRA-ENTREPRISE
1 390 € HT	**3 800 € HT**
par participant	groupe (jusqu'à 12 participants)

Sessions CoachingOurselves incluses dans le prix. Éligible financement OPCO. Nous vous accompagnons dans les démarches.

L'APPROCHE QUINZE

Le Système Quinze Méthodologie en 5 phases : Diagnostic → Immersion → Confrontation → Construction → Ancrage. Chaque formation suit ce processus éprouvé pour maximiser l'impact.

Facilitateurs praticiens Pas de formateurs académiques chez Quinze. Nos intervenants sont des professionnels en activité - dirigeants, managers, experts - qui partagent leur expérience terrain.

L'option immersive Toutes nos formations peuvent être dispensées en environnement naturel d'exception - montagne, désert, grands espaces. Pas du team building : un vrai outil stratégique.

CoachingOurselves Sessions de peer learning (90 min) basées sur les travaux de Henry Mintzberg pour ancrer les apprentissages entre pairs. Quinze est partenaire exclusif pour la France, la Belgique et la Suisse.