



PROGRAMME DE FORMATION

Gestion des conflits

Comprendre, désamorcer et résoudre les situations conflictuelles en entreprise

DURÉE	FORMAT	EFFECTIF	NIVEAU
1 jour (7h00)	Présentiel	6 stagiaires max.	Tout public

COORDONNÉES / CONTACT DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA FORMATION

Responsable pédagogique Rodolph Castel

Téléphone +33 (0)4 51 62 06 80

Email contact@paul-william-castel.com

Site internet paul-william-castel.com/academie

Adresse 285 rue de la Grande Tousque – La Duranne – 13100 Aix-en-Provence

Référent handicap Rodolph Castel —
contact@paul-william-castel.com

CONTEXTE

Cette formation s'adresse aux managers et professionnels confrontés à des tensions, désaccords ou conflits ouverts dans leur environnement de travail. Elle leur permet de comprendre les ressorts d'un conflit, de poser un diagnostic structuré sur la situation et de mobiliser les bonnes postures et techniques pour désamorcer, réguler et résoudre.

Les participants apprennent à distinguer les positions, les intérêts et les émotions en jeu, à décoder la dynamique d'escalade et à choisir la posture la plus adaptée (médiation, arbitrage, négociation, accompagnement). Ils travaillent leur capacité à conduire un entretien de désamorçage et à mener une médiation interne, en restant à la fois assertifs et empathiques.

La formation aborde également la dimension préventive : comment repérer les signaux faibles, instaurer des rituels de régulation et bâtir une culture de coopération durable au sein de l'équipe et de l'organisation.

PUBLIC VISÉ

Managers, responsables d'équipe, chefs de projet, dirigeants, professionnels des ressources humaines et toute personne amenée à gérer des tensions interpersonnelles ou des conflits en contexte professionnel : conflits intra-équipe, conflits transverses, conflits avec des interlocuteurs externes.

PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis spécifique.

Avoir vécu ou pressentir une situation conflictuelle en contexte professionnel est un atout pour les mises en situation et les analyses de cas.

ACCESSIBILITÉ DE LA FORMATION AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap (merci de nous consulter pour l'étude de faisabilité).

Contactez notre référent handicap : Rodolph Castel — contact@paul-william-castel.com — +33 (0)4 51 62 06 80.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier la nature, les origines et la dynamique d'un conflit en contexte professionnel.
- Diagnostiquer un conflit en distinguant les positions, les intérêts et les émotions des parties.
- Mobiliser les postures et techniques adaptées pour désamorcer et résoudre une situation conflictuelle.
- Prévenir les conflits et installer une culture de coopération durable au sein de son équipe.

À l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de poser un diagnostic structuré sur une situation conflictuelle et de conduire un entretien de désamorçage ou de médiation adapté au contexte.

DURÉE, DATE ET HORAIRES DE LA FORMATION

Formation d'une durée de 07h00 sur 1 jour, en présentiel sur site.

Date : à définir avec le commanditaire.

Horaires : 9h00 — 12h30 / 13h30 — 17h00.

DISPOSITIONS PRATIQUES

Afin de garantir la qualité de ses formations, Paul-William Castel L'Académie limite ses sessions à 6 stagiaires par session.

Possibilité de format individuel ou de sessions collectives intra-entreprise et inter-entreprises.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES / ORGANISATION

Formation proposée en format 100 % présentiel, dans les locaux du client.

MOYENS TECHNIQUES, PÉDAGOGIQUES ET D'ENCADREMENT

Encadrement (formateur) : Rodolph Castel — Master Ressources Humaines (Paris I Panthéon-Sorbonne), Executive MBA HEC Paris, coach professionnel certifié ICF, facilitateur en Codéveloppement, accrédité Insights Discovery. 22 ans d'expérience comme consultant RH et DRH d'entreprises internationales en croissance.

Méthodes pédagogiques : alternance d'apports théoriques, d'études de cas, d'ateliers en sous-groupes et de mises en situation à partir des situations conflictuelles réelles apportées par les stagiaires ; jeux de rôle, feedbacks individuels et collectifs.

Moyens techniques : supports de cours remis aux participants, paperboard, vidéoprojecteur, vidéos pédagogiques, grilles d'auto-diagnostic.

DÉLAIS ET MODALITÉS D'ACCÈS

- Analyse de la demande et validation de la faisabilité du projet du stagiaire ou de l'entreprise.
- Entretien avec le responsable pédagogique ou service RH de l'entreprise.
- Inscription via courriel ou via le site internet paul-william-castel.com/academie.
- Délai d'accès : 15 jours ouvrés minimum entre la confirmation de l'inscription et le démarrage de la formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation de positionnement à l'entrée en formation visant à mesurer les acquis initiaux du stagiaire.

L'évaluation des acquis est réalisée au travers d'un contrôle continu avec des évaluations formatives régulières (mises en situation managériale, exercices pratiques) et d'une évaluation finale sous forme de mise en situation professionnelle reconstituée.

Remise d'une attestation de suivi de formation à l'issue de la session.

TARIFS

1 500 € HT / stagiaire en session inter-entreprises (Exonération de TVA).

Sur devis pour les formations intra-entreprise et individuelles.

N'hésitez pas à nous contacter pour toute précision et pour l'établissement d'un devis personnalisé.

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Accueil des stagiaires (10 min)

- Rappel des objectifs et des modalités de la formation.
- Tour de table, attentes individuelles et présentation du formateur.

Module 1 — Comprendre les conflits : nature, origines et dynamiques (1h30)

Objectif pédagogique : Identifier la nature d'un conflit, ses origines et la dynamique d'escalade pour mieux le situer et l'analyser.

Contenus abordés :

- Définitions et typologies du conflit : interpersonnel, structurel, de valeurs, d'intérêts, de pouvoir.
- Les sources des conflits en entreprise : organisation, communication, personnalités, contexte.
- Les stades d'escalade d'un conflit (modèle de Glasl) et les signaux d'alerte.
- Les ressorts émotionnels du conflit : triangle dramatique de Karpman, dynamiques de défense.
- Les styles personnels de gestion du conflit (modèle de Thomas-Kilmann).

Activités réalisées :

- Auto-diagnostic individuel sur son style dominant de gestion du conflit.
- Étude de cas : situer une situation conflictuelle sur l'échelle d'escalade.
- Atelier collectif : partage d'expérience et typologie des conflits rencontrés.

Évaluation du module : restitution structurée du diagnostic d'une situation conflictuelle vécue, avec feedback du formateur.

Module 2 — Diagnostiquer un conflit : décoder positions, intérêts et émotions (1h40)

Objectif pédagogique : Poser un diagnostic structuré sur un conflit en distinguant les positions affichées, les intérêts réels et les émotions des parties.

Contenus abordés :

- Positions vs. intérêts : la grille de lecture de Harvard (Fisher & Ury).
- Cartographie des acteurs, des enjeux et des relations de pouvoir.
- Faits, opinions, émotions, besoins : le tri analytique pour clarifier la situation.
- La Communication Non Violente (CNV) de M. Rosenberg : observation, sentiment, besoin, demande.
- Les biais cognitifs et les pièges fréquents du diagnostic conflictuel.

Activités réalisées :

- Atelier de cartographie d'un conflit réel apporté par un stagiaire.
- Exercice d'identification des intérêts cachés derrière les positions affichées.
- Mise en pratique : décodage CNV d'une situation tendue.

Évaluation du module : présentation orale d'un diagnostic structuré sur une situation conflictuelle, avec feedback formateur et pairs.

Module 3 — Désamorcer et résoudre : postures et techniques (1h30)

Objectif pédagogique : Mobiliser les postures et techniques adaptées pour désamorcer une situation conflictuelle et conduire un entretien de résolution.

Contenus abordés :

- Les postures face au conflit : médiateur, arbitre, coach, négociateur, leader.
- La trame d'un entretien de désamorçage : préparation, ouverture, écoute, reformulation, recherche de solution, engagement.
- Les outils opérationnels : DESC, écoute active, recadrage, questionnement, reformulation.
- La négociation raisonnée de Harvard : élargir le gâteau, séparer la personne du problème, BATNA.
- Sortir d'une escalade émotionnelle : techniques de régulation et d'apaisement.

Activités réalisées :

- Démonstration commentée d'un entretien de désamorçage.
- Jeu de rôle : entretien de désamorçage sur un cas réel apporté par le stagiaire.
- Atelier : préparer un entretien de négociation raisonnée.

Évaluation du module : mise en situation d'un entretien de désamorçage avec feedback structuré du formateur et des pairs.

Module 4 — Prévenir et installer une culture de coopération (1h30)

Objectif pédagogique : Mettre en place une démarche de prévention des conflits et installer une culture de coopération durable au sein de son équipe.

Contenus abordés :

- Les signaux faibles et le radar managérial : repérer les tensions avant qu'elles ne dégénèrent.
- Les rituels de régulation en équipe : feedback, points individuels, rétrospectives, règles du jeu.
- Poser un cadre clair : valeurs, normes de coopération, processus de résolution.
- La médiation interne et les recours : quand, comment, avec qui solliciter une tierce partie.
- Le rôle du manager dans la construction d'un climat de sécurité psychologique.

Activités réalisées :

- Diagnostic du climat relationnel de son équipe (grille remise au stagiaire).
- Atelier : construction d'un plan d'action de prévention à 30 / 60 / 90 jours.
- Mise en situation : conduite d'une médiation entre deux collaborateurs.

Évaluation du module : présentation du plan d'action de prévention individuel avec feedback du formateur et des pairs.

Évaluation finale (15 min)

Mise en situation reconstituée à partir d'un cas réel apporté par le stagiaire : poser un diagnostic structuré du conflit, choisir une posture, conduire un entretien de désamorçage ou de médiation. Restitution structurée et feedback formateur sur les quatre dimensions travaillées en formation.

Débriefing fin de formation (10 min)

- Questions / réponses.
- Bilan de fin de formation et engagements individuels post-formation.
- Recueil de satisfaction stagiaire à chaud.
- Remise de l'attestation de suivi de formation.

SYNTHÈSE DU DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Horaire	Séquence pédagogique	Durée
09h00	Accueil, tour de table, cadrage des attentes	0h10
09h10	Module 1 — Comprendre les conflits : nature, origines et dynamiques	1h30
10h40	Pause	0h10
10h50	Module 2 — Diagnostiquer un conflit : décoder positions, intérêts et émotions	1h40
12h30	Déjeuner	1h00
13h30	Module 3 — Désamorcer et résoudre : postures et techniques du manager-médiateur	1h30
15h00	Pause	0h10
15h10	Module 4 — Prévenir et installer une culture de coopération	1h30
16h40	Évaluation finale — mise en situation de gestion d'un conflit	0h15
16h55	Débriefing, recueil de satisfaction, remise des attestations	0h05