

## Relations au travail

# Gestion des conflits au travail

Un conflit qu'on laisse pourrir coûte une équipe. Cette formation apprend à le repérer tôt, à le désamorcer, et à savoir quand passer la main.

## Objectifs pédagogiques

- Analyser les types, causes et stades d'évolution d'un conflit
- Identifier son propre style de gestion des conflits et ses limites
- Appliquer les 3 niveaux d'intervention : prévention, désamorçage, résolution
- Conduire un entretien de résolution de conflit en mode facilitateur
- Distinguer médiation, arbitrage et négociation - choisir le bon outil
- Documenter un conflit et déterminer quand escalader vers les RH ou la direction

## Formats et tarifs

|                                                                              |                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>Formation complète</b><br>3 h 30<br><b>à partir de 560 € HT / session</b> | <b>Sensibilisation</b><br>1 h<br><b>à partir de 159 € HT / session</b> |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|

## Le programme détaillé

Le déroulé ci-dessous précise, pour chaque séquence, sa durée, son objet et son contenu. Le programme est remis en main propre à chaque participant au début de la session.

### Sensibilisation — 1 h

|           |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0-5 min   | Accroche<br>Question : 'Pensez à un conflit professionnel récent. Comment vous êtes-vous comporté(e) ?' Tour.<br>Normaliser : 'Le conflit est universel - c'est la gestion qui fait la différence.'                                                 |
| 5-20 min  | Comprendre<br>Conflit vs désaccord vs tension. Les 5 types de conflits : relationnels, de valeurs, de ressources, de tâches, de processus. Les stades d'escalade : désaccord → tension → conflit ouvert → crise. Les 5 styles TKI (Thomas-Kilmann). |
| 20-40 min | Mon style<br>Test rapide des 5 styles (10 items). Identifier son style dominant. Forces et limites de chaque style.                                                                                                                                 |
| 40-55 min | Désamorcer en 3 étapes<br>Étape 1 : Reconnaître ('J'entends que tu es...') Étape 2 : Clarifier ('Qu'est-ce qui se passe vraiment pour toi ?') Étape 3 : Proposer ('Qu'est-ce qu'on peut faire ensemble ?') Exercice en binômes.                     |
| 55-60 min | Clôture<br>1 engagement. QCM d'évaluation des acquis (version courte). Remise fiche mémo. Satisfaction.                                                                                                                                             |

### Formation complète — 3 h 30

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0-10 min  | Lancement<br>Tour de table : un conflit professionnel qui m'a marqué (sans nommer les personnes). QCM positionnement.                                                                                                                                                                                                                      |
| 10-45 min | Module 1 - Anatomie du conflit<br>Les 5 types de conflits et leurs caractéristiques. Le cycle de vie d'un conflit : 6 stades de Glasl (tension → débat → actions → coalitions → confrontation → violence). Les causes profondes : besoins non satisfaits, valeurs divergentes, ressources limitées, rôles flous, communication défailante. |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 45-75 min   | Module 2 - Mon style de gestion<br>Test TKI complet (30 items). Les 5 styles : Compétition (gagnant-perdant), Collaboration (gagnant-gagnant), Compromis (mi-mi), Accommodation (perdant-gagnant), Évitement (perdant-perdant). Quand utiliser quel style ? Forces et pièges de chaque style.                     |
| 75-105 min  | Module 3 - Prévenir et désamorcer<br>Les signaux précoces à surveiller. Techniques de prévention : clarification des rôles, feedback régulier, espaces de parole, accords d'équipe. Techniques de désamorçage : reconnaître-clarifier-proposer. La désescalade émotionnelle : écoute empathique + gestion de soi. |
| 105-115 min | Pause<br>Pause 10 minutes.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 115-155 min | Module 4 - Résoudre<br>La négociation basée sur les intérêts (Fisher & Ury - modèle Harvard) : positions vs intérêts. Les 4 principes de la négociation raisonnée. L'entretien de résolution en 5 étapes. La facilitation d'un conflit entre deux tiers. La médiation informelle : rôle, posture, limites.        |
| 155-185 min | Module 5 - Escalader<br>Quand faut-il escalader vers les RH ou la direction ? Comment documenter un conflit. La procédure disciplinaire : quand et comment. Les recours externes : inspection du travail, médiation, prud'hommes. Prévention du harcèlement en contexte de conflit.                               |
| 185-210 min | Évaluation et clôture<br>QCM final. Auto-évaluation. Questionnaire satisfaction. Remise attestations.                                                                                                                                                                                                             |

## Les informations pratiques

|               |                                                                                                                                |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Public        | Tout salarié - priorité managers, RH, référents QVT, équipes en tension                                                        |
| Prérequis     | Aucun - module CNV recommandé en amont mais non obligatoire                                                                    |
| Durée         | Sensibilisation 1h   Formation complète 3h30                                                                                   |
| Effectif      | 4 à 12 participants par session                                                                                                |
| Modalités     | Présentiel - Intra-entreprise                                                                                                  |
| Délai d'accès | À partir de 7 jours après validation de votre demande, selon les disponibilités du formateur.                                  |
| Tarif         | À partir de 159 € HT de l'heure. Sensibilisation 1 h : à partir de 159 € HT. Formation complète 3 h 30 : à partir de 560 € HT. |
| Financement   | Plan de développement des compétences, fonds propres. Prise en charge OPCO possible au titre de notre certification Qualiopi.  |
| Qui dispense  | Médiateur professionnel, psychologue du travail ou consultant RH référencé(e) Integraall                                       |
| Méthodes      | Exposé interactif, exercices individuels et collectifs, mise en pratique.                                                      |
| Évaluation    | QCM de positionnement, évaluation des acquis par QCM en fin de session, questionnaire de satisfaction à chaud puis à froid.    |
| Sanction      | Attestation de formation Integraall.                                                                                           |

Déroulement et cadre. Le programme de formation est remis en main propre à chaque participant au début de la session, avec le règlement intérieur de l'organisme. Pendant toute la durée de la formation, les participants demeurent tenus de respecter le règlement intérieur et les consignes de sécurité de leur propre entreprise, en complément de ceux de l'organisme de formation.

Accessibilité handicap : adaptations possibles, contactez notre référent avant l'inscription. Contact : [hello@integraall.fr](mailto:hello@integraall.fr) · 06 48 14 28 67 · [www.integraall.fr](http://www.integraall.fr)