Cycle « Mieux négocier, décider et coopérer autrement »

Atelier « Mieux gérer les conflits »
Fiche pédagogique-programme

Organisation formée	Sessions interentreprises ouvertes aux participants de toutes organisations
Durée Format et Lieu	3 h 30 (demi-journée), le matin ou l'après-midi selon la session. Présentiel, chez TAoMA Partners (Paris 8e). Calendrier des sessions annoncé à l'avance.
Objectif professionnel	Intervenir avec la bonne posture et au bon moment face aux conflits dans son équipe ou son organisation, dans le périmètre de son rôle.
Objectifs pédagogiques qui seront évalués	À l'issue de la formation, les participants seront capables de : - Analyser une situation conflictuelle en identifiant sa source et son niveau d'escalade. - Choisir, en le justifiant, la posture et le levier d'intervention adaptés à la situation
Public	Dirigeants, associés, managers, DRH, toute personne amenée à intervenir dans des situations conflictuelles au sein d'une équipe ou d'une organisation
Prérequis et niveau	Aucun. L'atelier est autonome : il peut être suivi seul, à la carte ou dans le cadre du cycle d'ateliers « Mieux négocier, décider et coopérer autrement ». L'atelier permet d'acquérir des repères directement mobilisables. Des journées d'approfondissement peuvent être organisées à la demande sur chaque thème.
Contenu pédagogique	- Comprendre un conflit : ses sources et ses niveaux d'escalade ; étude de cas - Choisir sa posture selon la source et le niveau d'escalade : prévenir, accompagner, faciliter, réguler, arbitrer, alerter, protéger, orienter vers un médiateur - De l'arbitre au facilitateur : rôle, conditions et limites de la facilitation par le manager - Quand et pourquoi faire appel à un médiateur : confidentialité, impartialité, neutralité, indépendance - Prévenir les conflits : les leviers structurels du manager - Étude de cas en sous-groupes : analyser une situation, choisir et justifier la posture et le levier, débriefing collectif - Évaluation des acquis, bilan
Démarche et méthode pédagogiques	Démarche active, centrée sur l'apprenant qui « agit ». Méthodes : - expositive, partage du savoir et de l'expérience de deux intervenantes, - participative, basée sur le questionnement des participants, - active, fait appel à l'expérience, à la réflexion, à l'initiative et à la motivation des apprenants, à partir de leurs situations réelles. Approche inspirée des travaux de Christopher Moore sur les sources de conflit et de Friedrich Glasl sur l'escalade des conflits, et de la pratique de la médiation.
Techniques et outils	Alternance des techniques suivantes : exposés, échanges, questions-réponses, études de cas, travail en sous-groupes sur des cas proposés ou des situations apportées par les participants, quiz.

	Support pédagogique : présentation ppt ; fiche de synthèse remise à chaque participant.
Modalités d'évaluation	- En amont : évaluation du niveau des participants et recueil des attentes, des besoins et des situations rencontrées (questionnaire) - En cours de session : évaluation formative sous forme de questions-réponses et de débriefings des mises en situation - En fin de session : évaluation des acquis au regard des deux objectifs pédagogiques : quiz et exercice d'application individuel (analyse d'un cas : source, niveau d'escalade, posture et levier choisis et justifiés) - En fin de session : évaluation de la satisfaction à chaud
Modalités de sanction de la formation	Attestation nominative de formation
Délai d'accès	Les inscriptions ouvrent environ 6 semaines avant chaque atelier et restent possibles jusqu'au jour de la formation, dans la limite des places disponibles. Le délai d'accès varie selon la date d'inscription et le calendrier des sessions. La session peut être annulée s'il y a moins de 3 participants.
Intervenant.e.s	Atelier co-animé par : **Anne MESSAS**, Avocate associée fondatrice et dirigeante de TAoMA Partners, Médiatrice accréditée CNV (Communication NonViolente), formatrice et responsable pédagogique de TAoMA Academy, plus de 35 années d'expérience de la négociation, du contentieux et de l'accompagnement des organisations. **Estelle OSMANOVIC**, Médiatrice en entreprise auprès de comités de direction, associés et équipes. Ancienne juriste, aujourd'hui médiatrice accréditée CNV (Communication NonViolente), formée au Program on Negotiation de Harvard Law School. Elle enseigne la négociation raisonnée et la médiation collective dans le cursus certifiant de médiateurs de la CCI Campus Strasbourg, en partenariat avec l'IFOMENE, et anime un groupe international de pratique de la médiation et de la négociation.
Tarif	490 € HT par personne pour un atelier. Tarif dégressif dans le cadre du cycle « Mieux négocier, décider et coopérer autrement », sans paiement d'avance (chaque atelier est réglé au fur et à mesure) : - **Cas 1 – une personne suit plusieurs ateliers :** 2e atelier 420 € HT, 3e, 4e et 5e 350 € HT ; cycle complet 1 960 € HT au lieu de 2 450 € HT. - **Cas 2 – plusieurs personnes d'une même organisation :** inscriptions cumulées, tous ateliers confondus ; 2e inscription 420 € HT, dès la 3e 350 € HT.
Contact et référent handicap	**Mélissa CASSANET** – contact@taoma-academy.fr – 01 44 34 22 22
Date de mise à jour	**Mise à jour 10/11/2026**