

## GESTION DE CONFLITS MULTI-PARTIES

### Ce que vous vivez

Vous êtes confronté à des situations où les tensions ne se limitent pas à deux personnes, mais impliquent plusieurs acteurs aux attentes divergentes. Usagers, collègues, partenaires, hiérarchie... chacun porte une vision, une urgence, un enjeu différent. Les alliances se forment, les incompréhensions s'enracinent, et les discussions tournent parfois au blocage. Vous vous sentez pris entre les logiques, et il devient difficile de rester neutre, efficace et constructif. Cette formation vous apporte des clés concrètes pour comprendre les dynamiques des conflits multi-parties, clarifier les enjeux en présence et ajuster votre posture selon les situations.

### Pour qui

Managers, médiateurs ou professionnels amenés à gérer des situations conflictuelles impliquant plusieurs parties prenantes internes et/ou externes (services, usagers, partenaires, collègues, hiérarchie...).

### 1 jour (7h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

**790 € HT**

### Objectifs de la formation

- Analyser les mécanismes spécifiques aux conflits impliquant plusieurs parties prenantes
- Identifier les enjeux, intérêts et dynamiques relationnelles en présence
- Adopter une posture de régulation adaptée pour favoriser l'apaisement et le dialogue
- Mobiliser des outils concrets pour conduire des démarches de résolution collective

### Méthodes pédagogiques

- Apports ciblés
- Echanges entre pairs et analyse de situations vécues
- Jeux de rôles & mises en situation
- Élaboration d'un plan d'actions personnel de progression

### Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation
- Retour croisé sur les pratiques managériales

**POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER**

59 Rue Claude Chappe  
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

SAS au capital de 7 500€  
SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034  
Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378  
[www.excellensformation.com](http://www.excellensformation.com)

## Contenu de la formation

### Identifier les spécificités des conflits complexes

- Différences entre conflit simple, cumulatif et multi-parties
- Typologie des conflits : valeurs, intérêts, pouvoir, organisation
- Éléments déclencheurs et mécanismes d'escalade

### Analyser les acteurs et les enjeux en présence

- Cartographier les parties prenantes : rôles, intérêts, rapports de force
- Comprendre les alliances, oppositions, stratégies conscientes et inconscientes
- Utiliser des grilles de lecture (triangle dramatique, positions de perception, etc.)

### Clarifier sa posture et son rôle dans la régulation

- Identifier sa place dans le conflit : témoin, partie, tiers
- Adopter une posture de médiation ou de facilitation
- Gérer ses émotions, rester lucide et aligné dans la complexité

### Mettre en œuvre des outils de gestion de conflit multi-parties

- Techniques d'écoute active, reformulation et recentrage collectif
- Conduite de réunions sensibles : structuration, cadre, régulation
- Pratiques de co-construction de solutions et recherche de compromis

### Conduire un processus de résolution en plusieurs étapes

- Préparer l'intervention : analyse, stratégie, communication préalable
- Animer une séquence de dialogue multipartite : règles du jeu et posture de tiers
- Conclure et formaliser des engagements partagés

## Profil de l'intervenant

Formatrice ou formateur spécialisée dans la gestion de conflit, l'animation de réunions sensibles, et la médiation en environnement public. Approche sécurisante, centrée solution, avec forte capacité d'écoute et de recadrage bienveillant.

## Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.

**POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER**

59 Rue Claude Chappe  
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

Organisme certifié Qualiopi  
sous le n°2020/89914.1  
pour les actions de formation.

SAS au capital de 7 500€  
SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034  
Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378  
[www.excellensformation.com](http://www.excellensformation.com)