

# GESTION DES CONFLITS EN ENTREPRISE :

## COMPRENDRE, RÉGULER, PRÉVENIR

### OBJECTIFS :

- Comprendre les mécanismes du conflit et identifier les causes principales
- Adopter une posture assertive et gérer les comportements difficiles
- Développer une communication efficace pour désamorcer les tensions
- Appliquer des techniques de résolution et de prévention des conflits
- Mettre en place un plan d'action concret pour anticiper et mieux gérer les conflits

### PUBLIC VISÉ :

- Managers, collaborateurs, responsables d'équipe et toute personne confrontée à des situations de tensions ou de conflits dans son environnement professionnel.

### PRÉREQUIS :

- Aucun.

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

- Approche active et participative : alternance entre exercices pratiques, jeux de rôle et études de cas
- Méthodes interactives : mises en situation, simulations de conflits, activités collaboratives
- Supports visuels et méthodologiques : livret du participant, outils de communication, vidéos

### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

#### Des acquis :

- Évaluation des acquis en fin de formation
- Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation
- Mises en application & quiz final
- Plan d'action personnel élaboré par chaque participant pour une application concrète post-formation

#### Mesure de satisfaction des stagiaires

### MODALITÉS D'ACCÈS :

- Présentiel : locaux HSF équipés à disposition
- Nous consulter pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

### DÉLAIS D'ACCÈS À NOS FORMATIONS :

- Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation possible sous 90 jours maximum.



- Formation animée par une consultante et formatrice senior spécialisée en communication et développement personnel.



- Inter : 69 000 XPF par pers, déj. Inclus
- Intra : nous consulter

## PROGRAMME



14h00



Présentiel  
2 jours

### COMPRENDRE LES CONFLITS ET LEURS CAUSES

- Différencier les notions de désaccord, tension et conflit pour mieux analyser les situations rencontrées
- Identifier les différents types de conflits (intérêts, valeurs, méthodes, reconnaissance, relationnel)
- Déterminer les facteurs déclencheurs et les impacts émotionnels et organisationnels

### GÉRER LES COMPORTEMENTS DIFFICILES ET L'AGRESSIVITÉ

- Reconnaître les comportements face aux conflits et comprendre leurs déclencheurs
- Adopter une posture assertive et ajuster sa réaction face à des attitudes agressives ou manipulatrices
- Mettre en place des stratégies pour désamorcer l'agressivité et réguler les tensions

### DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION EFFICACE POUR GÉRER LES CONFLITS

- Appliquer des techniques de communication assertive et de gestion des émotions
- Utiliser la reformulation et l'écoute active pour favoriser un dialogue constructif
- Transformer un reproche en demande et éviter l'escalade du conflit

### RÉSOUTRE EFFICACEMENT UN CONFLIT

- Suivre un processus structuré pour analyser et résoudre une situation conflictuelle
- Construire une solution adaptée en tenant compte des besoins de chacun
- Appliquer des techniques de négociation et de médiation pour restaurer un climat de confiance

### ANTICIPER ET PRÉVENIR LES CONFLITS EN ENTREPRISE

- Détecter les signaux faibles et comprendre les mécanismes qui favorisent les tensions
- Adopter des bonnes pratiques de communication et de feedback constructif
- Développer une culture de la coopération et du dialogue pour prévenir les conflits récurrents

### GÉRER SON STRESS ET RÉGULER SES ÉMOTIONS EN SITUATION DE CONFLIT

- Comprendre l'impact du stress sur la gestion des tensions et ajuster ses réactions
- Mettre en place des techniques simples de régulation émotionnelle pour mieux gérer la pression
- Élaborer un plan d'action personnel pour maintenir une posture sereine et efficace