

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

MÉTHODES MOBILISÉES

- 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

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

INTERVENANT

- Formation animée par un(e) formateur(trice) spécialisé(e) en communication et développement professionnel.

MODALITÉS D'ACCÈS

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

FORMAT INTRA – Nous contacter

PROGRAMME

14h

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

RÉSOLUDRE 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