

Transformer les conflits en opportunité

Gérer les situations conflictuelle de manière constructive et durable

Public concerné :

Collaborateurs et managers en charge de conduire des entretiens professionnels

Durée : 7 heures

Prérequis : Aucun prérequis technique. Avoir une expérience professionnelle et être confronté (e) à des situations relationnelles ou managériales est recommandé.

Objectifs pédagogiques

Les conflits font partie de la vie professionnelle. Mal gérés, ils génèrent stress, démotivation et perte de performance. Bien accompagnés, ils deviennent de véritables leviers de progression individuelle et collective.

Cette formation permet aux participants de :

- Comprendre les mécanismes et sources des conflits
- Adopter une posture professionnelle et apaisée face aux tensions
- Communiquer avec assertivité et écoute
- Trouver des solutions durables et gagnant-gagnant
- Transformer les situations conflictuelles en opportunités de coopération et de progrès.

Méthodes:

- Apports théoriques
- Études de cas
- Exercices pratiques et mises en situation
- Jeux de rôle
- Échanges de pratiques
- Auto-évaluations et outils opérationnels

Format de la formation	Modalités d'intervention
Collectif (4 à 6 personnes)	Présentiel - intra ou inter entreprise
Individuel	Présentiel - intra ou inter entreprise

Modalités de validation :

- Feuille d'émargement
- Attestation de fin de formation
- Mise en situation finale
- Quiz de validation des acquis

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Questionnaire d'auto-positionnement en début et fin de formation
- Évaluation des acquis à travers les mises en situation
- **Suivi post-formation possible (en option) A déterminer ensemble**

Détail de la formation

Programme à titre indicatif

Méthodes et outils mobilisés

Méthodes pédagogiques actives et participatives :

- Apports théoriques ciblés et opérationnels
- Analyse de situations concrètes apportées par les participants
- Études de cas et mises en situation
- Jeux de rôle et entraînements à la communication

- Outils pratiques issus de :
 - la communication assertive
 - l'écoute active
 - la méthode DESC
 - la Communication Non Violente (CNV)
 - l'intelligence émotionnelle

Compétences développées

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les différents types et sources de conflits
- Comprendre les enjeux émotionnels et relationnels d'un conflit
- Adopter une posture de communication adaptée et professionnelle
- Exprimer un désaccord de manière constructive
- Désamorcer les tensions et prévenir l'escalade conflictuelle
- Conduire un échange orienté solutions et coopération
- Renforcer la qualité des relations professionnelles et la cohésion d'équipe

Accessibilité :

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Merci de nous contacter en amont pour adapter les modalités si besoin.