Prévenir et gérer les situations conflictuelles

Domaine : Communication/Communication digitale

Réf. : 1657COM

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les différentes sources et mécanismes des conflits professionnels.
- Repérer les signes précurseurs d'une situation conflictuelle.
- Adapter leur communication pour prévenir les tensions.
- Gérer leurs émotions et adopter une posture constructive face aux désaccords.
- Utiliser des techniques de communication et de résolution des conflits.
- Favoriser des relations professionnelles apaisées et durables.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis particulier.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Moyens pédagogiques : Alternance entre théorie et exercices pratiques. Un support de cours adapté remis à chaque participant. Salle de cours équipée / connexion internet / matériels de projection / Tableaux / Paper Board.

Modalités d'évaluation : Evaluation au fur et à mesure des exercices pratiques / Questionnaire de satisfaction / Attestation de stage / Evaluation sommative par le formateur sur 5 questions.

Formation en présentiel : A l'aide de l'application EDUSIGN, les stagiaires ont un accès afin d'émarger pendant la formation et de répondre à une opinion qualité lors de la fin de la formation.

Formation en distanciel : A l'aide d'un logiciel, les stagiaires interagissent entre eux et avec le formateur / Accès à l'environnement d'apprentissage (supports,...)et aux preuves de suivi (émargements, évaluation,opinion qualité...) via la plateforme Edusign / Convocation avec lien de connexion.

CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

PROGRAMME DE FORMATION

JOUR 1 ??? COMPRENDRE LES CONFLITS ET PRÈVENIR LES TENSIONS

1. Comprendre les mécanismes des conflits

- Définir la notion de conflit dans le contexte professionnel.
- Identifier les différentes formes de conflits : relationnels, organisationnels, hiérarchiques et interpersonnels.
- Comprendre les principales causes de tensions au travail.
- Identifier les différentes phases d'évolution d'un conflit.
- Reconnaître les conséquences des conflits sur les individus et les équipes.

2. Identifier son comportement face aux conflits

- Prendre conscience de ses réactions habituelles face aux désaccords.

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne souhaitant développer ses compétences relationnelles afin de prévenir, comprendre et gérer efficacement les situations conflictuelles dans son environnement professionnel. L accessibilité à la formation pour les personnes en situat

DURÉE ET DATES

-Durée :
2 journées soit 14 heures

-Délai d'accès :
Réponse par mail dans les 72h.
En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles.
En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

-Dates des inter-entreprises :
.En présentiel
07-08 Décembre 2026
08-09 Mars 2027
27-28 Mai 2027
06-07 Décembre 2027
.En classe virtuelle
24-25 Mai 2027
06-07 Décembre 2027

.En Intra ou Individuel :
Nous contacter

FORMULES ET TARIFS

En inter-entreprises :
604€ HT / Jour / personne

En intra-entreprises :
1199€ HT / Jour / groupe
Groupe de 2 à 4 pers.

1495€ HT / Jour / groupe
Groupe de 5 à 10 pers.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?
02 32 74 56 94 Numéro unique d'appel

- Identifier les différentes attitudes possibles : évitement, confrontation, accommodation, compromis et coopération.
- Comprendre l'influence des émotions et des perceptions sur les comportements.
- Identifier ses points forts et ses axes d'amélioration.
- Adapter son positionnement selon les situations rencontrées.

3. Développer une communication constructive

- Comprendre les fondamentaux de la communication interpersonnelle.
- Identifier les obstacles à une communication efficace.
- Développer l'écoute active et la reformulation.
- Apprendre à exprimer un désaccord sans générer de tensions.
- Utiliser les principes de la communication assertive.
- Découvrir les fondamentaux de la communication non violente (CNV).

4. Prévenir les situations conflictuelles

- Repérer les premiers signes de tensions.
- Identifier les situations et comportements susceptibles de provoquer des conflits.
- Clarifier les attentes, les besoins et les responsabilités.
- Favoriser le dialogue et la coopération.
- Adopter une posture professionnelle favorisant des relations de travail positives.

JOUR 2 ??? GÈRER LES CONFLITS ET CONSTRUIRE DES SOLUTIONS DURABLES

5. Gérer ses émotions dans une situation conflictuelle

- Comprendre le rôle des émotions dans les conflits.
- Identifier les réactions émotionnelles face aux tensions.
- Développer sa capacité à prendre du recul.
- Maîtriser ses réactions face à un interlocuteur difficile.
- Utiliser des techniques simples pour retrouver son calme et maintenir un échange constructif.

6. Désamorcer une situation conflictuelle

- Adopter une posture adaptée face à un désaccord.
- Savoir réagir face à l'agressivité, aux critiques et aux comportements difficiles.
- Utiliser les techniques de questionnement et de reformulation.
- Èviter les attitudes susceptibles d'aggraver le conflit.
- Savoir poser des limites tout en préservant la relation professionnelle.

7. Mettre en oeuvre des méthodes de résolution des conflits

- Analyser une situation conflictuelle de manière objective.
- Identifier les besoins et les intérêts des différentes parties.

- Rechercher des solutions acceptables et réalistes.
- Utiliser les techniques de négociation et de recherche de compromis.
- Construire un accord et définir les actions à mettre en place.
- Prévenir la réapparition des tensions.

8. Développer des relations professionnelles durables

- Favoriser un climat de confiance et de respect mutuel.
- Transformer les désaccords en opportunités de dialogue.
- Développer des comportements favorisant la coopération.
- Identifier les situations nécessitant l'intervention d'un tiers.
- Èlaborer son plan d'action individuel pour mieux gérer les conflits au quotidien.

MÈTHODES ET MOYENS PÈDAGOGIQUES

La formation repose sur une pédagogie active et participative, alternant :

- Apports théoriques et méthodologiques.
- Èchanges d'expériences entre participants.
- Autodiagnostics des comportements face aux conflits.
- Ètudes de cas issues de situations professionnelles.
- Exercices pratiques de communication et d'écoute active.
- Jeux de rôle et mises en situation.
- Analyse collective des situations rencontrées.
- Èlaboration d'un plan d'action individuel.

Le formateur adapte les exercices et les mises en situation aux profils, aux attentes et aux expériences professionnelles des participants.

MODALITÈS D'ÈVALUATION

Avant la formation :

- Questionnaire de recueil des attentes et des besoins.
- Tests de personnalité sur la gestion des émotions et le profil communicant

Pendant la formation :

- Exercices pratiques et mises en situation.
- Questionnements et échanges avec le formateur.
- Èvaluation progressive des acquis.

À l'issue de la formation :

- Èvaluation des acquis par le formateur.
- Bilan individuel des compétences développées.
- Questionnaire de satisfaction à chaud.

RÈSULTATS ATTENDUS

À l'issue de la formation, les participants disposeront de méthodes et d'outils concrets pour mieux comprendre les situations conflictuelles, adopter une communication adaptée, désamorcer

les tensions et rechercher des solutions constructives dans leur environnement professionnel.

Fiche mise à jour le 02/11/2026

NOS CERTIFICATIONS

© FORCE 7 Formation / Conseil / Coaching - Tous droits de reproduction réservés - contact@force7-formation.fr