

Gestion des conflits : Techniques et outils de communication efficace

La formation « Gestion des conflits » vise à développer les compétences relationnelles et communicationnelles nécessaires pour prévenir, analyser et résoudre les situations conflictuelles au sein d'une équipe ou d'une organisation. Elle permet aux participants d'identifier les sources de tensions, de comprendre les mécanismes émotionnels en jeu et de mettre en place des stratégies adaptées pour rétablir un climat de travail serein et constructif.

À partir d'études de cas, de mises en situation et de techniques issues de la communication non violente, les stagiaires apprennent à adopter une posture assertive et à favoriser le dialogue entre les différentes parties prenantes. La formation s'appuie sur des approches pédagogiques actives et sur des outils concrets de médiation, d'écoute et de négociation.

Elle contribue ainsi à renforcer la cohésion d'équipe, à améliorer la qualité des relations professionnelles et à développer les compétences en management bienveillant et en leadership.

Personnes concernées

RH, managers, toute personne souhaitant développer ses compétences en communication interpersonnelle et en management d'équipe.

Pré-requis

Maîtrise de l'expression et compréhension du français (écrit & oral)
Pour le distanciel : savoir utiliser un ordinateur et naviguer sur internet

Durée

1 jour, 7h

Moyens et méthodes pédagogiques, d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Salles de formation équipées d'un écran interactif, supports pédagogiques numériques et papier, plateforme numérique de formation, postes informatiques avec accès internet, outils bureautiques et collaboratifs, documentation pédagogique, études de cas, mises en situation professionnelles et matériel d'enregistrement pour l'analyse des pratiques pédagogiques.

Méthodes pédagogiques :

Actives et participatives : travail en groupe, jeux pédagogiques, études de cas, ateliers pratiques

Encadrement :

Formation encadrée par un formateur professionnel expérimenté dans la formation d'adultes et la pédagogie professionnelle. L'équipe pédagogique assure l'accompagnement, le suivi des apprentissages et l'évaluation des compétences tout au long du parcours de formation.

Responsable pédagogique : Thierry DUTRON

Objectif de la formation

- Comprendre les mécanismes et les causes des conflits en milieu professionnel.
- Maîtriser les techniques de communication efficace (écoute active, assertivité, communication non violente).
- Gérer et désamorcer les situations conflictuelles avec des outils adaptés.
- Prévenir les conflits en favorisant un climat de travail serein et collaboratif.

Contenu de la formation

Comprendre les conflits

Définition et typologie des conflits en milieu professionnel

Les causes fréquentes : communication, organisation, relations interpersonnelles

Les mécanismes d'escalade et les comportements face au conflit

Les fondamentaux de la communication efficace

Les principes de la communication interpersonnelle

L'écoute active et la reformulation

L'assertivité et la communication non violente

Gérer et désamorcer les conflits

Identifier les signaux faibles et prévenir l'escalade

Techniques de gestion et de résolution des conflits

Conduire un entretien en situation conflictuelle

Posture et gestion des émotions

Comprendre ses réactions émotionnelles face au conflit

Techniques pour prendre du recul et gérer son stress

Adopter une posture professionnelle adaptée

Prévenir les conflits au quotidien

Mettre en place des pratiques de communication efficaces dans l'équipe

Favoriser la coopération et la confiance

Rôle du manager et des RH dans la prévention des tensions

Accessibilité

Formation accessible à tous en prenant en compte les besoins spécifiques de chacun. Notre engagement envers l'inclusivité se traduit par diverses mesures pour garantir que chaque personne puisse bénéficier pleinement de cette formation. Pour plus d'informations veuillez contacter notre référent Handicap Monsieur Thierry DUTRON par téléphone au 06 28 47 00 84 ou par mail à thierry.d@lesclesdelaformation.com

Obligations légales

Formation réalisée dans le respect du Code du travail et des exigences de la certification Qualiopi. Les apprenants s'engagent à respecter le règlement intérieur et les obligations d'assiduité de la formation.

Modalités de suivi et de validation

Suivi :

Feuilles d'émargement par demi-journée, suivi de l'assiduité, évaluations régulières des acquis, mises en situation pédagogiques, points d'étape avec le formateur et traçabilité du parcours dans les outils de suivi pédagogique.

Évaluation :

Évaluations formatives tout au long de la formation (exercices, travaux pratiques, mises en situation pédagogiques).

Validation :

Attestation de fin de formation, certificat de réalisation