

Code interne : COMM_MCDC

MIEUX COMMUNIQUER POUR DEJOUER LES CONFLITS

Durée : 1 jour (7h00 heures)

Et si nos échanges devenaient des leviers de coopération plutôt que des sources de tension ? Apprenez à appliquer des techniques de communication pour enrayer des situations de conflit.

Prérequis	<ul style="list-style-type: none"> Aucun
Public concerné	<ul style="list-style-type: none"> Toute personne qui souhaite gérer des conflits en entreprise ou dans la vie quotidienne Effectif : 4 à 8 personnes
Modalité pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> Formation délivrée en présentiel et distanciel Sur Paris, Chambly (60230) ou Beauvais (60000) Les horaires : de 09h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Prochaines dates en Inter	Mardi 20 janvier 2026, à Paris
Tarif Inter	<ul style="list-style-type: none"> 880 euros HT/participant (pause-café et repas compris) <p>Pour vous inscrire, vous pouvez nous contacter :</p> <ul style="list-style-type: none"> au 07 68 07 77 97 ou par mail bonjour@cparfey.fr
Tarif Intra Vous souhaitez transposer cette formation, sans modification, pour votre entreprise ?	<ul style="list-style-type: none"> Vous pouvez nous contacter au 07 68 07 77 97 Ou remplir le formulaire : Demande de devis
Tarif sur-mesure Vous souhaitez une formation adaptée aux spécificités de votre entreprise et de vos équipes ?	
Objectifs pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> Analyser les mécanismes du conflit Appliquer les techniques de la communication constructive Prévenir et désamorcer les conflits Résoudre des conflits
Moyens pédagogiques et techniques	<ul style="list-style-type: none"> formation interactive, pédagogie active et ludique qui invite chacun à s'exercer à partir des besoins qui s'expriment dans l'instant. Plan d'actions à réaliser à l'issue du module 3. Support de formation remis à chaque participant. Accès à vie un outil de veille & ressources mis à jour régulièrement.
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de quiz, mises en situation, travaux pratiques ou autres évaluations. Le participant complète un test de positionnement des compétences en amont et en aval pour valider la progression.
Adaptation pédagogique et matérielle	<ul style="list-style-type: none"> Si vous avez besoin d'adaptation matérielle et/ou pédagogique, merci de prendre contact avec Christelle FERÉY au 07 68 07 77 97 ou par mail bonjour@cparfey.fr

PROGRAMME

1. ANALYSER LES MECANISMES DU CONFLIT (1H45)

- Définir le conflit
- Identifier 4 grandes sources de conflits
- Se repérer dans la dynamique d'un conflit

Etude de cas :

En sous-groupe, analyser un cas de conflit en entreprise et identifier les causes possibles du conflit.

2. APPLIQUER LES TECHNIQUES DE LA COMMUNICATION CONSTRUCTIVE (1H45)

- Distinguer les 3 niveaux de communication
- Repérer les biais fréquents à l'origine des conflits : projection, interprétation, sélectivité
- Pratiquer les 3 niveaux de l'écoute active
- Pratiquer la reformulation
- Adapter ses messages en « je »

Exercice pratique :

En binôme, les participants s'exercent à l'écoute active et à la reformulation.

3. PREVENIR ET DESAMORCER LES CONFLITS (1H45)

- Reconnaître les 5 styles de gestion des conflits
- Adopter une posture managériale favorisant la régulation
- Anticiper les conflits en explicitant rôles, objectifs et règles de fonctionnement

Exercice pratique :

En sous-groupe, simulation d'un conflit entre deux personnes & jeu de rôle du Manager-médiateur.

4. RESOUDRE DES CONFLITS (1H45)

- Ecouter et reconnaître les faits et émotions
- Clarifier les besoins des parties
- Co-construire des options de solutions
- Valider un engagement concret

Exercice pratique :

En sous-groupe, simulation d'un entretien de résolution.

Pour clôturer la formation, les participants rédigeront l'action qu'ils souhaitent mettre en œuvre à l'issue de la formation.