FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Gestion des conflits et communication en milieu professionnel

Le 12/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Identifier les sources et types de conflits en milieu professionnel.
- Mettre en place des stratégies de prévention et de résolution des conflits.
- Communiquer efficacement pour désamorcer les tensions.
- Favoriser une communication constructive et collaborative au sein des équipes.

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

JOUR 1 : Comprendre et gérer les conflits
Matin : Identifier les conflits en milieu professionnel

- Définition du conflit :
  - - Différence entre désaccord et conflit.
- Les sources de conflits :
  - Conflits liés aux différences de personnalité, aux objectifs divergents, ou aux problèmes organisationnels.
  - Conflits interpersonnels et conflits de groupe.
- Les étapes d'un conflit :
  - Émergence, escalade, et conséquences.

Exercice pratique :
Analyse de situations conflictuelles rencontrées par les participants et identification des causes.

Après-midi : Les outils de gestion des conflits

- Les styles de gestion des conflits (modèle Thomas-Kilmann) :
  - Compétition, collaboration, compromis, évitement, accommodement.
- Techniques de résolution des conflits :
  - Écoute active et empathie.
  - Reformulation et clarification des besoins.
  - Recherche de solutions gagnant-gagnant.
- L'importance de la posture et de l'attitude :

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Gestion des émotions et maintien du calme.

Atelier pratique :

- Mise en situation : simulation de résolution de conflit entre collègues ou équipes.

JOUR 2 : Communication constructive et prévention des conflits
Matin : Améliorer la communication en milieu professionnel

- Les bases de la communication efficace :
  - Écoute active et reformulation.
  - Utilisation des messages "je" pour éviter l'accusation.
- Les obstacles à la communication :
  - Jugements, interprétations, et non-dits.
- Techniques pour désamorcer les tensions :
  - Gestion des critiques et des désaccords.
  - Techniques de médiation.

Exercice pratique :

- Jeux de rôle pour pratiquer la communication assertive dans des situations tendues.

Après-midi : Promouvoir un climat collaboratif

- Prévenir les conflits grâce à la communication proactive :
  - Clarification des rôles et responsabilités.
  - Gestion des attentes et des objectifs.
  - Favoriser la reconnaissance et le feedback positif.
- Construire une culture de collaboration :
  - Encourager la cohésion d'équipe.
  - Résolution collective des problèmes.

***Atelier pratique :**
Élaboration d'un plan individuel ou collectif pour améliorer la communication et prévenir les conflits dans son environnement professionnel.

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Toute personne devant animer des équipes et/ou collaborer avec des personnalités difficiles

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.