

Gestion des conflits et communication en milieu professionnel en 1 journée

Le 13/10/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Identifier les causes des conflits et leurs impacts en milieu professionnel.
- Appliquer des techniques simples pour désamorcer les tensions.
- Communiquer de manière constructive pour prévenir et résoudre les conflits.

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.

Matin : Comprendre les conflits et leurs mécanismes

Introduction à la gestion des conflits

- Définition du conflit :
 - Différence entre désaccord et conflit.
- Les causes fréquentes des conflits en entreprise :
 - Différences de personnalité, objectifs divergents, problèmes organisationnels.
- Les étapes d'un conflit :
 - Émergence, escalade, et conséquences.

Identifier son style de gestion des conflits

- Les différents styles de gestion des conflits (modèle Thomas-Kilmann) :
 - Compétition, collaboration, compromis, évitement, accommodement.
- Analyse de son propre style et de ses impacts sur les relations professionnelles.

Exercice pratique :

- Étude de cas : analyse d'une situation conflictuelle typique et identification des causes.
- Quiz interactif pour déterminer son style de gestion des conflits.

Après-midi : Techniques de résolution des conflits et communication constructive

Désamorcer un conflit : outils pratiques

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

CONTACTEZ
NOUS



- Techniques pour gérer les conflits :
 - Écoute active et empathie.
 - Reformulation des besoins et clarification des attentes.
 - Recherche de solutions gagnant-gagnant.
- L'importance de la gestion des émotions :
 - Techniques pour garder son calme face aux tensions.
 - Posture et langage non verbal.

Communiquer efficacement pour prévenir les conflits

- Les bases de la communication assertive :
 - Utilisation des messages "je" pour éviter l'accusation.
 - Adopter une posture bienveillante et ferme.
- Prévenir les malentendus :
 - Clarification des rôles, responsabilités et attentes.
 - Donner et recevoir des feedbacks constructifs.

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
- 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

7 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

**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

- 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.



**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