Renforcer son affirmation, prévenir et gérer les conflits

Formations intra / Communication, relations et efficacité personnelle

Objectifs pédagogiques

- Clarifier, formaliser et démystifier la notion de conflit.
- Identifier les causes déclencheuses d'un conflit pour pouvoir mieux le traiter.
- Comprendre les mécanismes personnels qui dégradent la qualité de ses relations.
- Intégrer les comportements qui renforcent son affirmation et préviennent les conflits.
- Développer les stratégies et techniques de gestion efficace d'un conflit.

Contenu de la formation

Définition de la notion de conflit :

- Histoire des conflits à travers le temps.
- Définition contemporaine du conflit.
- Causes statutaires et personnelles des conflits en entreprise.
- Etapes de l'escalade conflictuelle.
- Conséquences positives et négatives d'un conflit.

Prévention du conflit :

- Notion de divergence et mode de traitement.
- Notion de tension et méthode de diagnostic.
- Types de déviances comportementales et leurs conséquences sur ses relations au travail.
- Composantes verbales et non verbales de l'affirmation de Soi.
- Méthodes de traitement des situations relationnelles professionnelles délicates ou difficiles :
  - Exprimer une demande difficile.
  - Formaliser un refus.
  - Partager une critique délicate.
- Méthodes de gestion des situations de désaccords, de tensions ou de blocage.

Gestion du conflit :

- 5 stratégies de gestion de conflits en fonction du rapport "résultat attendu / préservation de la relation".
- Comportements qui font la différence dans la gestion de conflit (Communication Non Violente, ...).
- Méthodes pour trouver des accords gagnant-gagnant.

Méthodes pédagogiques

Module reposant sur une approche interactive dans laquelle le Participant prend conscience, s'approprie et met en pratique :

- Réflexion préparatoire en amont de la formation sur la base d'un Livret de Préparation.
- Réflexions individuelles ou collectives en minigroupes avec Wooclap.
- Administration de tests pour comprendre ses mécanismes personnels.
- Restitutions et partages d'expériences en plénière.
- Préparation en minigroupes de mises en situation, sur la base de cas concrets issus de la réalité des participants.
- Mises en situation en plénière et débriefing collectif des prestations.

Les plus de cette formation

- Module de formation intra permettant d'intégrer les spécificités de votre culture d'entreprise et de personnaliser les exercices sur des situations issues de la réalité des Participants.
- Fil conducteur progressif permettant aux Participants de prendre conscience de leurs besoins, de gagner progressivement en confiance, d'intégrer les bonnes pratiques, d'être accompagnés tout au long du module par un Coach certifié et de mettre en œuvre dès la sortie de formation des concepts concrets et opérationnels.
- 65% du temps consacré aux travaux pratiques, exercices et mises en situation qui permettent une rapide montée en puissance.

Télécharger la fiche formation

Durée de la formation

14 h sur 2 jours consécutifs.

Profil des participants et Pré-requis

Aucun pré-requis particulier pour participer à cette formation qui s'adresse à tout collaborateur qui souhaite développer ses relations professionnelles, à l'interne et à l'externe, dans une logique d'affirmation de Soi et de respect des Autres.

Évaluation des acquis

- Évaluation individuelle des Participants à l'issue de chaque exercice.
- Administration d'un Questionnaire à Réponse Unique (QRU) portant sur 10 compétences clés de la formation en fin de session.
- Envoi d'un questionnaire d'évaluation à froid à compléter par les Participants et leur Responsable un mois après la formation.

Équipements des participants

- Matériel de prise de note personnel.
- Smartphone avec lecteur de QR-code.
- Pour le distanciel : un ordinateur équipé d'une caméra, d'un micro et une adresse mail par participant.

Supports pédagogiques

- Livret de Préparation (papier et/ou digital) adressé avant la formation.
- Apports pédagogiques vidéoprojetés.
- Fourniture des tests et énoncés d'exercice (papier et/ou digital).
- Support de synthèse des apports pédagogiques (papier ou digital).

Qualités des intervenants

- Un Ingénieur Pédagogique et Animateur référent, étant Consultant, Formateur, Coach certifié.
- Des Consultants-Formateurs, Coachs certifiés, experts en techniques et comportements de communication, de gestion des relations interpersonnelles, du conflit, respectant la déontologie de l'Institut.

Conditions d'intervention

Prestations sur mesure : modalités d'intervention (distanciel, présentiel, ...), tarifs, délais d'accès, accueil des personnes en situation de handicap, nous consulter.

Contactez-nous

Version du 8 octobre 2026