



## Formation Gérer les conflits et maintenir des relations saines en entreprise

Cette formation intra-entreprise, destinée à tous les collaborateurs, est un élément clé du développement des Soft Skills au sein de l'organisation. Elle permet d'apaiser les tensions au sein des équipes, d'adopter des comportements appropriés, et d'entretenir des relations saines avec les autres.

Grâce aux outils et méthodes transmis, les participants seront en mesure de comprendre et de résoudre les situations conflictuelles qu'ils rencontrent, tout en améliorant la qualité de leurs relations professionnelles.

**Pour qui :** Pour tous les managers, qu'ils soient débutants ou expérimentés.  
**Prérequis :** Aucun prérequis n'est demandé pour participer à cette formation.

**Durée :** 1 jour  
*Formation intra. En présentiel ou à distance.  
Déclinable en format individuel.*

---

### Objectifs de la formation :

- Identifier et reconnaître les émotions des autres, même lorsqu'elles semblent incohérentes.
- Reconnaître ses propres émotions en situation conflictuelle.
- Identifier les compétences nécessaires pour sortir efficacement d'un conflit tout en améliorant la relation avec l'autre.

### Programme :

#### Les dysfonctionnements émotionnels

- Identifier les émotions exprimées par vos collègues dans des situations conflictuelles.
- Repérer ses propres dysfonctionnements émotionnels.
- Cas pratique : Exercices pour identifier les réactions incohérentes chez soi et chez les autres.

#### Faire face aux critiques et maintenir la relation

- Gérer un sous-entendu.
- Faire face à une critique justifiée.
- Faire face à une critique injustifiée.

#### La gestion des émotions en situation de tension

- Méthodes pour réduire la charge émotionnelle lors des désaccords.
- Techniques pour analyser les causes du conflit de manière constructive.

#### Sortir du conflit et améliorer la relation

- Développer un cadre propice à la résolution du conflit.
- Techniques pour renforcer la relation après un conflit.
- Collaborer avec votre interlocuteur pour trouver des solutions durables.

Mise en situation : exercices pratiques pour appliquer les techniques de gestion des conflits.

**Modalité d'évaluation**

Test d'évaluation de formation sous forme de QCM.

**Moyens pédagogiques**

Exposés courts, échanges à partir de situations rencontrées, brainstorming, mises en situation, jeux de rôle, exercices individuels, débriefing collaboratif. Support pédagogique dématérialisé envoyé à l'issue de la formation.

**Personne en situation de handicap**

La prestation est ouverte à tout public.

**Tarifs :**

Sur devis, après adaptation sur mesure à vos besoins.

Une convention formalise les modalités.

**Lieu :**

A déterminer. Soit dans votre entreprise, dans nos locaux ou dans un lieu différent.

**Individuel :**

Déclinable pour une personne. Le formateur adapte son programme au besoin du collaborateur.

**Personnalisez cette formation  
en fonction de vos besoins.**

**Demande de devis**