MANAGEMENT

FICHE PROGRAMMATION

PREVENIR ET GERER LES CONFLITS EN ENTREPRISE

Public

Tout personnel d'entreprise

Prérequis

Aucun

Objectifs pédagogiques

- Comprendre et reconnaitre les mécanismes des différents types de conflits en situation professionnelle.
- Mobiliser ses ressources internes pour faire face aux situations conflictuelles en entreprise.
- Développer ses compétences de communicant en situation difficile avec des clients, des collègues ou des prestataires.

Contenu

Identifier les mécanismes du conflit

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Les sources des conflits interpersonnels en entreprise
- Les différents types de conflits en situation professionnelle
- Les méthodes de résolution des conflits
- La prévention des conflits au sein d'une équipe, d'un projet.

Comprendre nos réactions face aux conflits, travailler avec les émotions et les respecter :

- Son niveau d'affirmation
- Ses blocages : Identification des croyances limitantes et changement de croyance
- La confiance en soi
- Savoir comment gérer et sortir des jeux psychologiques
- Les non-dits à l'origine des conflits en entreprise

Apprendre à communiquer de manière positive

- Développer la communication positive : Questions orientées solutions
- Pratiquer l'écoute active et comprendre l'autre avec empathie
- Distinguer interprétation et observation

Comment régler les problèmes au sein d'une équipe ?

- La méthode DESC
- La critique constructive
- L'affirmation de soi

Résoudre les conflits grâce à la coopération (Que faire pour réussir une collaboration, quelles attitudes avoir ?)

- Les systèmes de représentation
- Les systèmes en présence
- Les jeux et les enjeux

Lieu	Qualification de l'intervenant	Date	Durée	Coût	Code
Nouméa	Formateur(trice) expert(e) en management et communication d'entreprise	05/06/2025	14 h	59 000 F	3414
Koné	Formateur(trice) expert(e) en management et communication d'entreprise	23/06/2025	14 h	69 000 F	3414
Nouméa	Formateur(trice) expert(e) en management et communication d'entreprise	13/11/2025	14 h	59 000 F	3414
Koné	Formateur(trice) expert(e) en management et communication d'entreprise	13/11/2025	14 h	69 000 F	3414