



## FICHE PROGRAMMATION

### PREVENIR ET GERER LES CONFLITS EN ENTREPRISE

#### Public

Tout personnel d'entreprise

#### Prérequis

Aucun

#### Objectifs pédagogiques

- Comprendre et reconnaître 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 communication 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 |
|--|--|--|---|--|--|
| Koné   | Formateur(trice) expert(e) en management et Ressources Humaines  | 30/01/2025   | 14 h  | 69 000 F   | 3414   |
| Nouméa   | Formateur(trice) expert(e) en management et Ressources Humaines  | 27/03/2025   | 14 h  | 59 000 F   | 3414   |
| Nouméa   | Formateur(trice) expert(e) en management et Ressources Humaines  | 05/06/2025   | 14 h  | 59 000 F   | 3414   |
| Koné   | Formateur(trice) expert(e) en management et Ressources Humaines  | 23/06/2025   | 14 h  | 69 000 F   | 3414   |
| Nouméa   | Formateur(trice) expert(e) en management et Ressources Humaines  | 13/11/2025   | 14 h  | 59 000 F   | 3414   |
| Koné   | Formateur(trice) expert(e) en management et Ressources Humaines  | 13/11/2025   | 14 h  | 69 000 F   | 3414   |

Retrouvez toute l'offre de services CCI sur le site [www.cci.nc](http://www.cci.nc) 

Contact : Province Sud  
Province Nord

 24 31 35  
 42 68 20

 [entreprises@cci.nc](mailto:entreprises@cci.nc)  
 [formation-nord@cci.nc](mailto:formation-nord@cci.nc)