

GESTION DES CONFLITS

2 jours

OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes et les sources des conflits en entreprise.
- Développer des compétences pour prévenir et gérer les situations conflictuelles.
- Savoir adopter une posture professionnelle face à un conflit.
- Apprendre à communiquer efficacement en situation tendue.
- Favoriser un climat de travail serein et constructif.

MÉTHODOLOGIE

- Alternance de théorie et de pratique : apports conceptuels, exercices individuels et collectifs.
- Jeux de rôle et mises en situation.
- Travaux de réflexion personnelle guidée.
- Feedback constructif et plan d'action personnalisé.

CIBLE

- Managers et responsables d'équipe.
- Collaborateurs en contact avec le public, les clients ou fournisseurs.
- Membres de services RH et prévention.
- Toute personne confrontée à des tensions interpersonnelles dans son activité.

PRÉREQUIS

- Aucun prérequis pour suivre cette formation.