Communication et gestion des conflits

Prévenir les tensions, désamorcer les conflits, favoriser le dialogue et renforcer la coopération

Une journée pour comprendre les mécanismes des conflits, expérimenter des outils concrets et développer une posture favorisant un dialogue constructif, y compris dans les situations sensibles

Formation intra-entreprise • 7 h (1 journée) • Jusqu'à 8 participants

À qui s'adresse cette formation ?

- Dirigeants, managers et collaborateurs.
- Toute personne souhaitant mieux gérer ou prévenir les tensions et les conflits professionnels.
- Aucun prérequis particulier n'est nécessaire.

Fil rouge de la journée

Chaque participant apporte une situation réelle de tension ou de conflit, qui servira de support tout au long de la formation.

À l'issue de la formation, les participants seront capables de…

- Repérer les mécanismes et les signaux qui conduisent à l'escalade d'un conflit.
- Identifier leur posture relationnelle et son impact
- Mobiliser des outils de communication constructive pour désamorcer les tensions.
- Préparer une conversation difficile avec sérénité.
- Adopter une posture favorisant la coopération.

Un parcours en 8 étapes

1. **Comprendre** : Pourquoi une communication se dégrade.
2. **Prendre conscience** : Du rôle des perceptions, des émotions et des interprétations.
3. **Observer** : Les mécanismes et les étapes de l'escalade d'un conflit.
4. **Identifier :** Sa posture relationnelle et sortir des dynamiques relationnelles inefficaces.
5. **Découvrir** : Des leviers favorisant une communication plus constructive.
6. **Préparer** : Une conversation difficile grâce à une méthode structurée.
7. **Expérimenter** : les outils à partir de situations professionnelles réelles grâce aux analyses de pratiques.
8. **S'engager** : avec un plan d'action personnalisé.

Les bénéfices pour l'entreprise

- Une meilleure prévention des tensions relationnelles.
- Des collaborateurs plus sereins face aux situations conflictuelles.
- Une communication plus constructive au quotidien.
- Une coopération renforcée entre les équipes.
- Un climat de travail plus apaisé et plus efficace.

Les + de SB DÉVELOPPEMENT

- Un fil rouge personnalisé : chaque participant travaille tout au long de la journée sur une situation réelle.
- Une formation adaptée aux situations réelles de votre équipe.
- Une pédagogie active alternant apports, vidéos, analyses de pratiques et travaux en binômes.
- Des outils issus de références reconnues (triangle de Karpman, communication constructive, assertivité...)
- Des outils concrets, directement applicables.

Réf. CGC-01- Formation conçue et animée par Sophie Benchekroun – Dirigeante de SB DÉVELOPPEMENT

Formatrice • Coach professionnelle certifiée • Plus de 25 ans d'expérience dans l'accompagnement des dirigeants, managers et équipes • Interventions auprès d'entreprises privées et d'organisations publiques sur les enjeux de communication, management et qualité de vie au travail.

SB DÉVELOPPEMENT · Sophie Benchekroun · 06 17 68 80 34 · sophie@sbdeveloppement.com

Organisme de formation – Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 53220965522 auprès du Préfet de Région Bretagne.