



Désamorcer les conflits en milieu professionnel

Les conflits sont inévitables dans le milieu professionnel et constituent souvent une source de stress. Pourtant, face à ces désaccords et tensions, il est essentiel de savoir comment les aborder avec discernement. Trouver la bonne approche de communication devient alors la clé pour transformer les oppositions en opportunités de dialogue constructif.



Objectifs

- Comprendre les mécanismes du conflit en milieu professionnel
- Apprendre à adopter une attitude bienveillante face aux tensions
- Développer des outils de communication authentique et empathique
- Favoriser un climat de confiance pour apaiser les tensions et renforcer les relations collaboratives.

Programme de formation

Module 1: Prévention et résolution des conflits

- Comprendre les mécanismes d'un conflit, les différentes postures face au conflit,
- Mise en conscience de notre façon de communiquer au quotidien,
- Se mettre en position d'écoute active pour mieux comprendre son interlocuteur.

Module 2: Prévoir et désamorcer les conflits

- Être capable et gérer ses émotions: apprendre à réguler pression et frustration,
- Découvrir comment faire face aux situations difficiles, désamorcer l'agressivité,
- Relativiser ce qui apparaît comme conflit.

Module 3: La bienveillance en situation de tension

- Être soi-même tout en respectant l'autre: introduction à la communication bienveillante,
- Adopter une communication constructive avec la méthode OSBD.

Module 4: Amorcer le degré d'empathie

- Pratique de l'empathie et de la compréhension mutuelle,
- Exprimer ses besoins et limites de manière constructive.

Module 5: Bilan - transformation

- Communiquer avec authenticité et bienveillance,
- Renforcer les relations collaboratives,
- Optimiser son degré d'empathie.

Méthodes pédagogiques:

Apports théoriques et interactifs.

Exercices pratiques et jeux de rôle.

Études de cas concrets.

Feedback collectif.

Pré-requis: aucun

Profil des stagiaires: Managers et collaborateurs

Nombre d'apprenants: 7 à 12

Lieu: en structure

Durée: 2 jours ou 5 demi-journées

Coût: prestation sur devis