

# Gestion de conflit en entreprise

## Public concerné

Toutes les personnes qui souhaitent développer leurs compétences de gestion de conflit en entreprise.

## Prérequis

Aucune connaissance particulière

## Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

- Gérer une situation de conflit interpersonnel
- Utiliser les techniques de communication adaptées
- Exprimer ses émotions et ses besoins pour éviter le conflit
- Accueillir les émotions d'autrui et se montrer empathique pour sortir du conflit

## Programme

### 1 - Décrypter une situation de conflit

#### 1. Définir le conflit interpersonnel

- Identifier les sources de conflit
- Expliquer la logique d'escalade de conflit
- Identifier un conflit, son niveau et ses sources

#### 2. Appréhender les signaux d'un conflit

- Détecter les signaux précurseurs d'un conflit
- Utiliser ces signaux comme guide dans la communication

### 2 - Communiquer en adéquation avec ses émotions et ses besoins

#### 1. Maîtriser les principes de communication

- Appréhender le fonctionnement d'une situation de communication
- Faire la différence entre écouter et entendre
- Prendre conscience des filtres qui nuisent à la communication

#### 2. Identifier ses émotions et ses besoins

- Définir les émotions de base et leur rôle
- Faire le lien entre émotions et besoins

### 3 - Prendre du recul pour être objectif

#### 1. Se mettre à la place de l'autre

- Analyser le point de vue d'autrui
- Utiliser l'empathie pour mieux comprendre l'autre

#### 2. Avoir conscience des préjugés présents dans un échange

- Eviter les formulations stigmatisantes
- Expliquer l'influence des biais cognitifs

Contactez nous par mail à :  
[contact@2caconseil.com](mailto:contact@2caconseil.com)

31 Rue Général Mangin, 38100 GRENOBLE  
<https://2caconseil.com>



Prix : 1 200€  
net de taxes

Durée : 2 jours

Délais d'accès : dates  
à fixer

Lieu : 31 Rue Général  
Mangin  
38100 Grenoble



Prix : 1 200€  
net de taxes

Durée : 2 jours

Délais d'accès : dates  
à fixer

Lieu : 31 Rue Général  
Mangin  
38100 Grenoble

## 4 - Formuler une demande

1. Adapter son comportement dans un contexte professionnel
  - Appréhender les enjeux psychologiques au travers du triangle de Karpman
  - Différencier les types de discours
  - Développer son écoute active
  - Adopter une posture professionnelle
2. Appliquer une méthode de gestion de conflit
  - S'approprier la méthode OSBD (CNV) en lien avec des situations de travail vécues
  - Développer son assertivité au fil du temps
  - Tirer profit du conflit

## Modalités d'évaluation

- Test de positionnement initial (QCM)
- Évaluation de la progression pédagogique
- Évaluation écrite (QCM) et orale (mise en situation)
- Évaluation de la satisfaction de la formation
- Formation sanctionnée par une attestation de fin de formation

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie interactive (récit, vécu, expérience des apprenants)
- Travaux pratiques : exercices de mise en application et jeux de rôle
- Support de cours papier est remis à chaque apprenant

## Modalités d'accès

1. Remplir le bulletin d'inscription pour vous préinscrire\*
2. Validation des conditions d'admission par téléphone
3. Envoi de la convocation par 2CA Conseil
- 4.\* votre inscription sera validée à la signature de la convention

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de contacter en amont Zoé CAILLAT, référente handicap, si des aménagements sont nécessaires pour le suivi du bilan (à l'adresse ci-dessous).

Contactez nous par mail à :  
[contact@2caconseil.com](mailto:contact@2caconseil.com)

31 Rue Général Mangin, 38100 GRENOBLE  
<https://2caconseil.com>