Formation en COMMUNICATION

Anticipez et Gérez les Conflits avec Sérénité

Prévenez les tensions et désamorcez les conflits avec des outils pratiques et une posture sereine.

Contexte :

Les conflits, s'ils ne sont pas gérés efficacement, impactent la dynamique des équipes et les performances globales. Cette formation vous aide à les anticiper et à les résoudre.

Objectifs :

- **Identifier** les causes et les types de conflits.
- **Mettre en place** des stratégies pour anticiper les tensions.
- **Utiliser** des outils de communication adaptés pour résoudre les conflits.

Compétences clés développées :

- Lecture et gestion des situations conflictuelles.
- Maîtrise des techniques de communication assertive.
- Posture de médiation et de résolution durable.

Public concerné :

Managers, chefs de projet, RH et toute personne confrontée à des situations conflictuelles.

AddVANCEO Coaching & Training

patrick.zacharis@addvanceo.com • +32 (0)498 26 00 50 • www.addvanceo.eu

Contenu :

Module 1 – Comprendre les mécanismes des conflits

- Identifier les sources de tensions : malentendus, enjeux personnels, différences culturelles, pression organisationnelle.
- Typologie des conflits : interpersonnels, interservices, hiérarchiques.
- Les étapes d'un conflit : de l'irritation silencieuse à la confrontation ouverte.
- Prendre du recul : repérer les signaux faibles et adopter une posture d'observateur.

Module 2 – Outils et techniques de résolution de conflits

- Communication Non Violente (CNV) : exprimer un désaccord sans agressivité.
- Négociation raisonnée : chercher une solution gagnant-gagnant.
- Techniques de médiation : favoriser l'écoute mutuelle et restaurer la relation.
- L'assertivité : poser un cadre clair tout en respectant l'autre.

Module 3 – Mise en situation et cas pratiques

- Études de cas inspirées du terrain : analyse, diagnostic, résolution.
- Jeux de rôles : s'entraîner à désamorcer un conflit en situation simulée.
- Débriefings collectifs et retours d'expérience.
- Élaboration d'un plan d'action personnel pour intégrer les apprentissages en contexte professionnel.

Méthodes pédagogiques engageantes :

- Mises en situation et jeux de rôle.
- Feedback constructif du formateur et des participants.
- Fiches pratiques pour une application immédiate.

Évaluation et suivi :

- Cas pratique à résoudre avec évaluation collective.
- Plan d'action individuel pour appliquer les concepts.

Modalités pratiques :

Durée	1 à 2 jours ou demi-journées selon les besoins.
Lieu	Présentiel (Bruxelles) ou intra-entreprise
Groupe	6 à 12 participants.
Format	Présentiel ou distanciel
Prérequis	Aucun prérequis spécifique
Formateur	**Patrick Zacharis** – Executive, Leadership & Team Coach PCC (ICF) | PCM | Insights Discovery | DISC | Appreciative Inquiry | Hypnose Flash | PNL | Top 15 Executive & Business Coaches in Brussels (2025). **Profil LinkedIn**