soprotec
conseil et formation

FICHE DE FORMATION
Réf. 93 · 11.2026

COMMUNICATION

Gestion des conflits.

Les conflits sont des signes de transformation et sont plutôt sains dans la vie professionnelle et privée. Tout l'art des conflits réside dans la manière de les gérer.
Aborder les situations conflictuelles de façon constructive renforce les relations humaines, entraîne une meilleure coopération et stimule les intéressés à relever des défis ensemble.

DURÉE	EN ENTREPRISE	LIEU	PRÉREQUIS
1 jour	**CHF 2'400.–** Forfait pour le groupe	**Chez vous ou à Carouge** Dans vos locaux ou dans nos salles	**Aucun**

Programme

A la fin de cette formation, les participants seront capables de:

- Définir le conflit et distinguer ses différentes formes.
- Comprendre l'origine et reconnaître les causes d'un conflit.
- Reconnaître leur style de gestion et développer d'autres stratégies.
- Faire face à un reproche, une critique, un désaccord en maîtrisant leurs émotions et en poursuivant dans un dialogue constructif.
- Faire une critique, exprimer leur désaccord de manière constructive et dans le respect de l'autre.
- Raviver une relation bloquée par : le questionnement, la reformulation, la reconnaissance et l'empathie.
- Exprimer ses besoins à l'autre et trouver des solutions pour l'atteinte d'un but supérieur commun.

Pour qui ?

Toute personne confrontée à des situations conflictuelles et ayant besoin d'outils pour mieux les gérer.

Méthode

- Réflexion individuelle et en groupe
- Diverses techniques de communication
- Jeux de rôles personnalisés