



Adapter sa communication selon les situations

Prévenir et gérer les conflits professionnels

3 jours (21h00) | ★★★★★ 4,6/5 | MGOPE-CONF | Code RS ou RNCP : RS6337 |
Certification Prévenir et gérer les conflits professionnels (non incluse) | Évaluation
qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Management › Management relationnel et collaboratif › Adapter sa communication selon les situations

Document mis à jour le 17/04/2026

Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Intégrer les mécanismes du conflit et identifier les situations conflictuelles
- Utiliser les outils de communication au service de la relation
- Utiliser les différentes grilles d'analyse des profils des individus
- Identifier et analyser le profil comportemental de vos collaborateurs
- Evaluer les risques d'évolution d'une situation en tension
- Favoriser les échanges entre individus par l'arbitrage et la médiation.

Compétences attestées par la certification

- Utiliser les outils de communication au service de la relation
- Utiliser les différentes grilles d'analyse des profils des individus
- Réaliser une analyse des risques au niveau relationnel et organisationnel
- Evaluer les risques d'évolution d'une situation en tension sur le plan individuel ou collectif vers une situation dégradée
- Favoriser les échanges entre individus (ou avec un individu) présentant des difficultés ou des signes de stress
- Gérer les relations difficiles
- Pérenniser la sortie du conflit.

Lien pour visualiser le détail de la certification enregistrée au RS :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6337/>

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2I, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Prérequis

Avoir un an d'expérience minimum en tant que manager de proximité ou encadrant d'équipe.

Public concerné

Responsables d'équipes et managers de proximité.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2I Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émarginée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

Utiliser les outils de communication au service de la relation

- Encourager une communication claire et ouverte au sein de votre équipe
- Utiliser des outils de communication, de planification qui conviennent aux besoins de chaque collaborateur
- Comprendre les préférences de travail de chaque collaborateur pour maximiser la productivité collective
- Favoriser la résolution de problèmes à travers un dialogue ouvert

Utiliser les différentes grilles d'analyse des profils des individus

- Veiller à ce que chaque collaborateur ait la possibilité d'exprimer ses besoins, ses préoccupations et participe aux échanges de manière équitable
- Ajuster la communication en fonction des préférences et des besoins de chaque individu

Identifier et comprendre le profil comportemental de ses collaborateurs

- Identifier les indicateurs comportementaux (mots, gestes, voix)
- Connaître et reconnaître la dynamique de ses collaborateurs
- Identifier et accepter les besoins de l'autre

- Synchroniser sa communication en fonction des préférences comportementales de son collaborateur
- Créer une relation de confiance avec ses collaborateurs
- Personnaliser son style de management en fonction de ses collaborateurs

Evaluer les risques d'évolution d'une situation en tension

- Utiliser l'outil d'analyse SWOT pour analyser les risques au niveau relationnel et organisationnel
- Identifier les facteurs qui contribuent à la tension ou au conflit, tels que les différences culturelles, les ressources limitées, les antécédents de conflits
- Evaluer les conséquences potentielles de l'escalade de la tension
- Mettre en place un système de suivi pour surveiller l'évolution de la situation tendue

L'arbitrage et la médiation pour favoriser les échanges entre individus

- Mettre en place des entretiens permettant de définir clairement les attentes, demandes et revendications des parties prenantes du conflit
- Utiliser une communication verbale et non verbale permettant d'éviter la surenchère (attitudes de Porter)
- Utiliser des techniques d'écoute active et de reformulation dans le but d'encourager les échanges constructifs
- Utiliser une communication assertive respectant les principes de la méthode DESC et permettant de s'affirmer sans heurter son/ses interlocuteur(s)
- Adopter une posture de médiateur et l'application de techniques de négociation raisonnée

Gérer les relations difficiles avec les outils de la Communication Non Violente (CNV)

- Mener un dialogue ouvert et continu en utilisant une approche de communication non violente
- Travailler ensemble pour trouver des solutions satisfaisantes qui répondent aux besoins des deux parties
- Ecouter activement toutes les parties pour comprendre leurs points de vue, leurs préoccupations et leurs émotions
- Eviter les jugements et les critiques dans la résolution des conflits

Garantir une résolution durable

- Identifier les facteurs qui ont contribué au conflit pour éviter qu'ils ne se reproduisent
- Créer des mécanismes de suivi pour surveiller la mise en oeuvre des accords et des solutions
- Utiliser les conflits passés comme des opportunités d'apprentissage pour anticiper les conflits potentiels
- Encourager la collaboration entre les parties pour renforcer les liens et favoriser des relations plus positives dans l'avenir

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Autodiagnostic*
- *Mises en situation : atelier collectif ou simulations basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires*
- *Exercices d'entraînement*
- *Atelier collectif : analyse de scénarii, mise en situation*
- *Brainstorming en sous-groupe*
- *Jeux de rôle*
- *Débriefing sur les comportements mis en oeuvre : analyse de pratique*
- *Plan d'action : rédiger son plan d'action personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes*

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant

- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

Certification (en option, hors inscription via le CPF)

- Prévoir l'achat de la certification en supplément (ne concerne pas les inscriptions via le CPF pour lesquelles la certification est incluse)
- L'examen a lieu à la fin de la formation, en présentiel ou à distance, et comprend la rédaction d'un dossier intégrant des outils de communication relationnelle et une soutenance orale devant un jury

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des études de cas ou des travaux pratiques
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation et/ou une certification (proposée en option)

Les + de la formation

Cette formation vous offre la possibilité d'obtenir une certification (en option, hors inscription via le CPF).

Reconnue officiellement par l'Etat et les branches professionnelles, elle constitue un atout majeur pour valoriser votre expérience, renforcer votre employabilité et poser un jalon reconnaissable sur votre parcours professionnel.

Pour que la formation soit certifiante, nous travaillons avec EXCELLENS qui est un organisme certificateur indépendant et impartial.

Accessibilité de la formation

pagebreakavoidchecked="true";

Le groupe M2I s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap : les détails de l'accueil des personnes sont consultables sur la page Politique Handicap.

Modalités et délais d'accès à la formation

pagebreakavoidchecked="true";

Les formations M2I sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.