

## Communiquer Efficacement en Situation de Conflit : Clés et Méthodes

Durée : 2 jours (14h)  
Prix : Devis sur demande  
Intra-entreprise, En présentiel

Utiliser les outils pour désamorcer les tensions, transformer les désaccords en échanges constructifs et préserver la qualité des relations de travail. Une compétence indispensable pour un climat serein et productif.

### Objectifs de la formation

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Identifier les sources de conflits et les dynamiques interpersonnelles.
- Appliquer des techniques de communication adaptées pour désamorcer des situations difficiles
- Adopter une posture de recul afin de gérer les émotions et éviter d'escalader les conflits.
- Pratiquer une communication assertive dans les échanges avec des personnes difficiles.

### Public visé et Prérequis

- Tout professionnel souhaitant améliorer la communication interpersonnelle
- Aucun prérequis

### Organisation de la formation

- **Avant la formation** : Questionnaire préalable des attentes et des besoins des apprenants
- **Méthode pédagogique** : Majoritairement actives : 70% de pratique et 30% d'apports théoriques
- **Moyens pédagogiques** : Outils pédagogiques utilisées : mise en situation, étude de cas, Plan d'action personnalisé, Support reprenant l'animation pédagogique remis à chaque stagiaire

**Moyen d'encadrement** : L'encadrement sera assuré par une formatrice référente, psychologue, issue du milieu médico-social

# Programme

## Jour 1

### Les Méthodes de Communication

- o Définition d'une communication équilibrée
- o La communication (Verbal, non-verbal, para-verbal).

### Les Sources et Dynamiques du Conflit

- o Analyse des sources de conflit (besoins, valeurs, perceptions).
- o Les étapes d'un conflit : de la tension à l'escalade.
- o Intégrer l'impact des jeux psychologiques dans une relation

### Techniques de Désamorçage de Conflit

- o Techniques d'écoute active, observation et d'empathie.
- o Outils de reformulation pour clarifier les besoins.
- o Repérer et amortir l'impact émotionnel
- o Oser donner son point de vue

### Prendre de la Hauteur

- o Importance de la prise de recul face à une situation conflictuelle.
- o Stratégies pour garder son calme et gérer ses émotions.

## Jour 2

### Prise de Parole en Public

- o Clés pour une communication efficace : voix, posture, langage corporel.
- o Techniques pour captiver un auditoire.

### Gérer les échanges avec des personnes revendicatrices

- o Identifier les comportements revendicatifs et agressifs.
- o Définir les freins à la communication interpersonnelle
- o Stratégies de communication adaptées

### Adapter sa Communication face à l'Agressivité

- o Techniques pour désamorcer l'agressivité : désescalade et redirection.
- o Maintenir une posture ouverte et constructive en cas de difficulté ou en situation de conflit
- o Utiliser 2 outils de régulation émotionnelle pour préserver sa santé après une situation déstabilisante

## Moyens de suivi et de sanction de la formation

- **Méthodes d'évaluations** : Évaluations formatives tout au long du parcours (debriefing personnalisé, tests quizz) pour valider les acquis des apprenants. Enquête de satisfaction individuelle à chaud. Bilan oral et plan d'action personnalisé le dernier jour de la formation. Bilan final de la formation remise à l'entreprise
- **Suivi de l'exécution** : Signature des feuilles d'émargement par demi-journée par les stagiaires et le formateur
- **Sanction** : Certificat de réalisation et attestation de fin de formation individuelle remis en fin de formation

## Tarif et possibilité de financement

Pour toute élaboration de devis adapté à vos conditions, veuillez nous contacter directement. Une prise en charge financière partielle ou totale peut être obtenue auprès de votre OPCO, FAF (AGEFICE, FIF-PL...)

## Accessibilité aux personnes handicapés

Pour les personnes en situation de handicap, Lucile O'Rourke et Malvina Clément sont les référentes handicap. Un entretien téléphonique ou par visioconférence peut être mis en place sur demande avant l'entrée en formation, afin de définir précisément les besoins et contraintes spécifiques de l'apprenant.e, Les moyens pédagogiques et techniques peuvent être adaptés et modulés en fonction des besoins et contraintes spécifiques de l'apprenant.e dans le respect des objectifs de formation visés

## Inscription, Délais d'accès et Contact

Contactez Yasmine RAKIC à [yraxic@gmail.com](mailto:yraxic@gmail.com) ou au 06 37 12 88 89 en indiquant vos coordonnées, l'intitulé de la formation souhaitée, le nombre d'apprenants à former et la date souhaitée d'entrée en formation, a minima 21 jours ouvrés (ou 3 semaines) avant la date souhaitée d'entrée en formation.

REF : PRO002-V2- 05/09/2025