



Formation
Continue

Démarrage
Sur demande

Objectifs et savoir-faire attendus

Décoder les mécanismes d'un conflit
Mettre en oeuvre des techniques de communication constructive

Contenu de la formation

oQu'est-ce qu'un conflit ? Pourquoi sont-ils inévitables ?

- Différents types et causes de conflits
- Les phases du conflit
- Les raisons de notre peur du conflit

oLa communication en situation de conflit

- Distinguer les deux niveaux
- Tenir compte du non verbal
- Les critères et besoins qui influencent
- Les pièges du langage, les pièges personnels

oChanger notre vision du conflit

- Le conflit, facteur d'amélioration
- Rechercher les solutions gagnant/gagnant

oAgir sur les conflits

- Clarifier les différents aspects du conflit
- Règles de communication à appliquer
- La gestion du stress
- L'affirmation de soi
- La communication non violente
- L'entretien de confrontation
- Les attitudes face à différentes réactions
- L'appel à un tiers
- L'après conflit

Rythme et organisation de la formation

Modalités pédagogiques

Expositive ; Démonstrative ; Interrogative ; Active.



Durée
2 jours, 14 heures



Public
Responsable, Manager
d'équipe; Manager, Dirigeant(e)



Tarifs
Intra en entreprise : sur devis



Pré-requis
Expérience professionnelle
souhaitée



La qualité Novéha
➤ Taux de **satisfaction**
des apprenants
(2025) : **95%**

➤ Nombre total de
salariés formés
(2025) : **1190**

Accessibilité

Le site Novéha est accessible à tout public. Notre organisme est engagé depuis plus de 10 ans dans l'accueil des apprenants en situation de handicap – avec un référent handicap qui coordonne leur parcours