



Points forts : Formation participative et immersive qui apporte des outils concrets

Objectifs

- Identifier les enjeux d'une situation conflictuelle pour pouvoir adopter la bonne posture
- Utiliser l'écoute active et l'empathie

Programme

- **La gestion des conflits : un enjeu dans l'entreprise, un outil dans la prévention des RPS**
- **Le conflit : un besoin caché à faire émerger**
 - Exercices pratiques, mises en situation
 - Travail concret en mode coaching sur les situations apportées par les participants
- **Communication interpersonnelle, les pièges à éviter**
 - Les impasses de la communication
 - Les impasses de la relation
- **Le feedback méthode DESC : la clé d'un recadrage constructif**
 - La confrontation, la solution contre l'affrontement
 - Exercices pratiques, mises en situation
- **La crise, une opportunité pour changer**
 - Poser un autre regard sur les situations conflictuelles
 - Prendre du recul sur la part de personnel que l'on projette dans une telle situation
 - Accepter la difficulté pour pouvoir la dépasser
 - Développer son assertivité
- **Apprendre à se ressourcer après pendant et après une situation difficile**

Démarche pédagogique

La formation repose sur une pédagogie expérientielle et participative favorisant l'implication des participants et l'ancrage des apprentissages, le story coaching :

- ✓ Remise en scène des problématiques des participants pour les comprendre, les rejouer et les transformer positivement.
- ✓ Le participant devient auteur et metteur en scène de son métier et de ses solutions pour une transformation plus efficace des attitudes.
- ✓ Cette approche, pratique et immédiate, permet de prendre du recul et aide à surmonter les situations difficiles avec une appropriation plus rapide et plus efficace des solutions.
- ✓ Accent mis sur les réussites de chacun par l'effet miroir du formateur et du groupe.

Formateur :

Formateur, comédien, metteur en scène, spécialiste des techniques de communication orale et des formations managériales et comportementales. Sera accompagné d'un comédien de sa troupe spécialiste de l'improvisation pour mettre en œuvre les mises en situation.

Public

Tout encadrant hiérarchique ou fonctionnel confronté à des situations conflictuelles ou tendues avec des collaborateurs, des clients, des fournisseurs, sa hiérarchie, ...

Contact et Inscription

Ophélie HIRACHE 02.35.59.44.15 - ophelie.hirache@ceppic.fr



Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise

Prérequis

Exercer une mission de management d'équipe

Modalités d'évaluation

Evaluation des acquis tout au long de la formation avec des exercices pratiques et des quizz.

Chaque participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Accessibilité de la formation

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et disposent d'un ascenseur permettant l'accès à l'étage.

Pour toute question relative à l'accessibilité ou à l'aménagement de votre formation, vous pouvez contacter nos référents handicap : referenthandicap@ifa-rouen.fr

Indicateurs clés

916 personnes formées en Management et Communication en 2025

92 % Taux de satisfaction à chaud 2025

Dates de session

Mises à jour le 10/09/2026

Nous consulter



Contact et Inscription

Ophélie HIRACHE 02.35.59.44.15 - ophelie.hirache@ceppic.fr

Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise