



**Points forts :** Formation pratique et participative qui apporte des outils concrets, de nombreux exercices et la découverte de la Communication Non Violente

## 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

Autodiagnostic, mises en situation et travail sur des cas concrets apportés par les participants.

### *Quatre étapes dans l'animation, pour progresser*

- 1) Se connaître
- 2) Sortir de ses schémas habituels et de ses préjugés pour être l'acteur du changement
- 3) Expérimenter les techniques de Communication Non Violentes
- 4) Appliquer concrètement sur le « terrain »

Approche intégrative et participative pour faciliter l'appropriation et la mise en application

### **Formatrice :**

Formatrice expérimentée qui anime des sessions sur la confiance en soi, les conflits ou la préparation mentale à la retraite, en s'appuyant sur des approches comme la sophrologie caycédienne, la relation d'aide et la communication non violente. Sophrologue, relaxologue et psychopraticienne, spécialisée en gestion du stress, accompagnement émotionnel et communication interpersonnelle

## Contact et Inscription

**Ophélie HIRACHE** 02.35.59.44.15 - [ophelie.hirache@ceppic.fr](mailto:ophelie.hirache@ceppic.fr)



*Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise*

## Public

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

## Prérequis

Pas d'exigence spécifique

## 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.

**817** personnes formées en Management et Communication en 2024

**91%** Taux de satisfaction à chaud 2024

## Dates de session

Mises à jour le 25/08/2025

Nous consulter



## Contact et Inscription

**Ophélie HIRACHE** 02.35.59.44.15 - [ophelie.hirache@ceppic.fr](mailto:ophelie.hirache@ceppic.fr)

*Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise*

**CEPPIC** 194, rue de la Ronce 76230 ISNEAUVILLE - [www.ceppic.fr](http://www.ceppic.fr)