

 **Points forts** : Formation pratico-concrète. Nombreux exercices, 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

**Formateur** Intervenant sélectionné par le CEPPIC pour ses compétences techniques et son expérience significative tant sur le sujet traité qu'en matière de pédagogie

## Public

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

## Prérequis

Avoir suivi une formation sur les fondamentaux de la communication ou l'animation 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.


**5 453** personnes formées en 2022

## Suite de parcours possible


Développer son intelligence émotionnelle - Gérer le stress pour manager avec sérénité

## Dates de session

Nous consulter

 194, rue de la Ronce  
76230 ISNEAUVILLE

 [www.ceppic.fr](http://www.ceppic.fr)

 Toutes nos formations  
sont réalisables  
sur mesure en  
intra-entreprise

## CONTACT

**Ophélie HIRACHE**

02.35.59.44.15

[ophelie.hirache@ceppic.fr](mailto:ophelie.hirache@ceppic.fr)