

Gestion de conflit et communication en situation à enjeux

28 heures · 700 € en distanciel, 900 € en présentiel

Découvrez notre formation

Une formation pour apprendre à désamorcer les tensions avant qu'elles n'éclatent, et transformer les situations difficiles en échanges constructifs.

À qui s'adresse cette formation

Managers, dirigeants, équipes en entreprise, professionnels de la beauté et du bien-être confrontés à des situations relationnelles sensibles.

Les objectifs de votre formation

- Identifier les mécanismes et les signaux avant-coureurs d'un conflit
- Comprendre l'origine des tensions selon les styles de communication en présence (PCM®)
- Adopter une posture assertive en situation de tension
- Mettre en œuvre des techniques de désamorçage et de médiation
- Transformer un conflit en opportunité de clarification et d'amélioration de la relation

Le programme complet de votre formation

Module 1 — Comprendre le conflit

Mécanismes du conflit, signaux avant-coureurs, cycle de l'escalade (apports théoriques, étude de cas).

Module 2 — Les styles de communication en situation de tension

Signaux de stress selon les styles PCM®, sources de mécommunication (questionnaire PCM®, mise en situation).

Module 3 — Adopter une posture assertive

Techniques d'assertivité, gestion des émotions en situation de tension (jeux de rôle, débriefing collectif).

Module 4 — Désamorcer et médier

Techniques de désamorçage, posture de médiateur, sortie de crise (mise en situation, plan d'action individuel).

Prérequis à l'entrée en formation

Aucun prérequis spécifique.

Modalités pédagogiques et suivi

Formation de 28 heures, en présentiel (intra-entreprise, Toulouse/Cugnaux, groupe jusqu'à 12 participants) ou en distanciel en visio, répartie en sessions de 2 à 4 heures.

Mises en situation et jeux de rôle en sous-groupes, plan d'action individuel remis en fin de formation.

Évaluer vos compétences en fin de formation

Évaluation des acquis en cours et en fin de formation, portant sur votre capacité à désamorcer une situation de tension et à adopter une posture assertive en situation professionnelle.

Accessibilité handicap

Nos formations sont adaptables aux situations de handicap. Contactez-nous pour étudier ensemble les aménagements possibles. Référent handicap : Peggy Molinié.

Réussir votre parcours de formation

À l'issue de la formation, une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation vous sont remis.

Tarif et délai d'accès

Durée	Tarif	Délai d'accès
28 heures	700 € en distanciel, 900 € en présentiel	2 à 4 semaines selon disponibilité, à réception de la demande

Peggy Molinié — 10 rue du Pré Vicinal, 31270 Cugnaux · peggymolinieinformations@gmail.com · 06 76 81 82 20
N° de déclaration d'activité : 76 31 11054 31 (DREETS Occitanie). Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.