

# Prévenir et gérer les conflits

Apprendre par le biais de "la Communication Non Violente" et l'assertivité à apaiser les relations de travail

Télécharger la grille tarifaire

**Durée :**

1 jour (7 heures)

**Date(s) :**

Moirans : 02/02/2027, Entreprise : Nous consulter

**Délais d'accès :**

Être inscrit(e) au minimum 3 semaines avant le début de la formation

**Tarifs :**

Consulter la grille tarifaire.

**Organisation :**

Interentreprises, Intra-entreprise

**Prérequis :**

Niveau académique : Aucun prérequis nécessaire

Expérience professionnelle en lien avec la thématique de la formation

**Modalités d'accès :**

Cliquez sur "S'inscrire"

**Validation :**

Certificat de réalisation, Journées thématiques

**Les + de la formation**

Apprendre en "s'entraînant"

**Méthodes et moyens pédagogiques :**

Alternance d'apports théoriques et de jeux pédagogiques

Études de cas et jeux de rôles pour confronter ses pratiques, expérimenter de nouveaux comportements, et évaluer son niveau d'acquisition

**Intervenants :**

Tous nos intervenants sont experts dans leur domaine

## OBJECTIFS

S'initier à la Communication Non Violente afin de mieux gérer les tensions, prévenir les conflits et s'exprimer de manière claire

**A l'issue de ce programme, les stagiaires seront capables de :**

- Pratiquer la Communication Non Violente avec la méthode OSBD
- Faire preuve d'assertivité dans leurs échanges professionnels
- Comprendre les mécanismes du conflit et les prévenir
- Faire face à la colère, qu'elle soit exprimée ou ressentie
- Gérer les objections et reformuler les réactions négatives

## PROGRAMME

**Introduction à la Communication Non Violente (CNV)**

- Définition et principes de la CNV - Enjeux de la CNV dans la gestion des tensions
- Empathie, coopération, respect : piliers relationnels

**L'assertivité : trouver la juste posture**

- Les 4 attitudes en communication : passivité, agressivité, manipulation, assertivité
- Auto-diagnostic de son style relationnel
- Savoir dire « non » et poser ses limites de façon constructive

**La méthode OSBD pour communiquer sans violence**

- Observation vs jugement
- Sentiment vs évaluation
- Besoin : l'identifier et l'exprimer
- Demande : la formuler clairement

**Comprendre et prévenir les conflits**

- Définition, types de conflits, les signes précurseurs
- Mécanisme du conflit : émotion avant, pendant et après
- Gérer les "micro-conflits" avant escalade
- Identifier les situations de tension au travail
- Savoir faire face à la colère (la sienne et celle de l'autre)

**Gérer les objections**

- Identifier une objection vs un refus ou une critique
- Accueillir une réaction négative sans se braquer
- Pratiquer les techniques de reformulation et d'écoute active

**Bilan et plan d'action individuel**

- Retours d'expérience de la journée : ce que je retiens, ce que je vais expérimenter

## MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

Suivi de l'assiduité

Évaluation des acquis ou mises en pratique