FICHE FORMATION

Formation continue - Stage | Management Ressources Humaines | Communication

Gérer les conflits ou les situations sensibles

La formation pour développer vos compétences en Communication et Gestion de conflits

Informations pratiques

10 Boulevard Edmond Michelet 69008 Lyon

Durée	1 jours
Prix	483 €
N° de référence	MRH_M06 140

Objectif(s) de la formation

Repérer les signes d'un dysfonctionnement dans la relation

Utiliser les méthodes et les outils adaptés pour traiter les conflits

Programme

Formation technique et professionnelle

Les composantes d'une communication efficace et les dérives possibles

Les caractéristiques d'une communication interpersonnelle

Les dysfonctionnements possibles et les résultats dans la relation : non-dit, incompréhension, jugement

La définition d'un conflit

Les signes avant-coureurs d'un dysfonctionnement dans la relation

Les outils d'analyse

Les jeux psychologiques, les positions de vie, les émotions et les besoins

Les enjeux majeurs dans un conflit : de l'objectif à l'expression

Les signes verbaux et non verbaux révélateurs d'une dyscommunication : les comportements observables et le décodage des intentions
La méthode et les comportements adaptés pour traiter les conflits au quotidien

Les outils de communication pour clarifier la situation : l'écoute active, QQOQCP, stratégie d'objectif
Repérer son style naturel de résolution de conflit, choix du mode le plus adapté à la situation
La gestion des émotions et la satisfaction des besoins : DESC
Les attitudes adaptées aux interlocuteurs : la posture gagnant / gagnant

Méthodes et moyens pédagogiques

Nombreux entraînements pratiques

Jeux de rôles, mises en situation Apport de Méthodes et d'outils concrets à chaque étape

Compétences visées

Repérer les signes d'un dysfonctionnement dans la relation Utiliser les méthodes et les outils adaptés pour traiter les conflits

Dates de formation

Nous consulter

Chiffres clés

60	**ans d'expérience**
200	**formations continues**
11	**domaines d'expertise**
1er	**pôle de formation de l'industrie en Auvergne Rhône-Alpes**

Les points forts de la formation

A l'issue de la formation, possibilité de réaliser un coaching opérationnel sous forme de séances de travail de 2h: nous consulter
Des formations opérationnelles
Des formateurs issus de l'industrie

Organisation

Statut durant la formation

Stagiaire de la formation professionnelle

Salarié

Lieux de la formation

10 Boulevard Edmond Michelet 69008 Lyon

Entreprise / Métier concerné

Toute personne en situation de gérer des conflits.

Accessibilité & handicap

Démarche accessibilité

Démarche Handicap à l'IRI

Pré-requis & conditions d'admission

Aucun

Validations

Attestation des acquis de formation

Évaluation par des mises en situation professionnelle

Intéressé(e) par cette formation ?

Faire une demande d'information · Consulter la fiche complète en ligne

Document généré le 02/11/2026. Les informations sont susceptibles d'évoluer : la version en ligne fait foi.