

Communiquer efficacement pour éviter les conflits

Réf. RHU0067

Objectifs

A l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable de développer les compétences en communication interpersonnelle afin de prévenir les conflits en milieu professionnel.

Le bénéficiaire sera amené à valider les compétences suivantes :

- Comprendre les principes fondamentaux d'une communication efficace et positive
- Développer l'écoute active et la compréhension des autres
- Apprendre à exprimer ses besoins et gérer les échanges sensibles
- Identifier les signaux avant-coureurs de conflits et agir en prévention

Prérequis nécessaires

Pas de prérequis exigé

Public concerné

Collaborateurs, managers, et équipes souhaitant améliorer leurs compétences en communication pour prévenir les conflits

Contenu pédagogique

- **Comprendre les fondamentaux de la communication interpersonnelle**
- Les principes de base de la communication
 - Modèle émetteur-récepteur
 - Barrières à la communication (bruits, émotions, préjugés)

- Adapter son comportement
- L'impact des émotions dans la communication
 - Comprendre le rôle des émotions dans les échanges.
 - Techniques pour gérer ses propres émotions et accueillir celles des autres
 - Trouver sa stabilité émotionnelle
- Les fondamentaux de l'écoute active
 - Reformulation, validation, silence constructif.
 - Différencier écouter pour comprendre et écouter pour répondre
- Décoder les messages verbaux et non verbaux
 - Importance du langage corporel dans les échanges.
 - Identifier les signaux non verbaux de tension ou de malaise
- **Engager une communication assertive**
- La communication assertive : principes et techniques
 - Différence entre assertivité, agressivité et passivité.
 - Les 4 étapes d'un message assertif : observation, ressenti, besoin, demande
- **Identifier et prévenir les conflits**

- Traiter et désamorcer un conflit
 - Différenciation des conflits interpersonnels, organisationnels, etc.
 - Identifier les causes courantes : malentendus, stress, intérêts divergents
 - Diagnostiquer les signes d'incompréhensions naissantes
- **Appliquer une communication positive**
- Créer un climat de communication apaisé dans son équipe
 - Favoriser l'empathie et la collaboration.
 - Instaurer des règles de communication bienveillante.
- **Exercices de mises en situation en co-développement** pour son comprendre son fonctionnement, celui des autres et **acquérir par la pratique la bonne attitude**

Durée

2 jours pour un total de : 14 heures

Sessions (dates, lieux, prix)

- 18 au 19 septembre 2025 à Saintes : 760.00 € net de taxe

Effectifs

Mini : 4 - Maxi : 10

Intervenants

Nos intervenants internes et externes sont sélectionnés pour leur expertise et leurs

La CCI Charente-Maritime se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.

La CCI Charente-Maritime est un organisme de formation enregistré sous le numéro 75 17 02698 17, certifié Qualiopi.

Contact : competencesetformation@charente-maritime.cci.fr - 05 46 84 70 92 ou 05 46 00 53 85 - www.competencesetformation.fr

Consultez les CGV dans la rubrique Infos Pratiques sur le site www.competencesetformation.fr

Fiche pédagogique éditée le 1 avril 2025 - Page 3/4

qualifications dans le domaine

Moyens pédagogiques / Méthodes mobilisées

Méthodologie alliant les apports théoriques, interactivité et échanges d'expériences, illustration par des exemples concrets et la présentation d'exemples de documents d'entreprise.

Equipements pédagogiques : vidéo projecteur – paperboard – tableau interactif

Nos salles de formation sont adaptées et conformes à l'accueil du public

Modalités de certification et évaluation des compétences

Avant la formation : évaluation des connaissances initiales des bénéficiaires et/ou auto-évaluation des bénéficiaires. Pendant la formation, évaluation de la progression dans l'acquisition des connaissances. Après la formation : évaluation des acquis et/ou autoévaluation des bénéficiaires, évaluation à chaud de la satisfaction. Evaluation à froid, à + 6 mois, des pratiques et de la satisfaction. Remise du certificat de réalisation de la formation

Modalités d'accès public handicapé

Dans le cadre des formations, la CCI Charente-Maritime s'engage à accueillir les publics handicapés sans discrimination et à mettre en œuvre, en fonction des besoins des personnes handicapées, des adaptations pédagogiques, matérielles et organisationnelles, nécessaires à la prise en compte du handicap, par nos propres moyens et/ou avec l'aide du réseau idoine.

Indicateurs-clés de la formation

Néant: nouvelle formation

Taux de satisfaction : 0.00%

Nombre d'avis : 0