Gestion des conflits externes et internes

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 1802909F — Mise à jour : 21 janvier 2026

Organisme responsable : **HAPPYFIZZ**

Présentation de la formation

Objectifs

L'action de formation est composée de 5 modules décrits ci-dessous.
À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les grandes familles des risques psycho-sociaux auxquels chacun peut être confronté.
- Comprendre la mécanique du conflit et de l'escalade conflictuelle.
- Comprendre les mécanismes d'écoute active empathique et connaître les techniques de reformulation.
- Apprendre à identifier les différents profils de tiers et connaître les techniques pour établir un dialogue constructif.
- Apprendre à utiliser la Méthode D.E.S.C. et la Communication Non Violente pour désamorcer les conflits.

Programme

Module 1 : Les risques psychosociaux et les conflits en découlant
Module 2 : Le conflit
Module 3 : L'écoute et la reformulation
Module 4 : Construire un dialogue constructif en fonction des différents profils de tiers
Module 5 : Méthode D.E.S.C. et Communication Non Violente

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée
Aucun prérequis

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2176870S	Présentiel	Romillé	01/01/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #1802909F