

## Communication positive et gestion des conflits : Niveau 2

*Découvrez notre formation en gestion des conflits et communication pour booster votre efficacité professionnelle. Maîtrisez la résolution de conflits par écrit (email et courrier) avec des compétences éprouvées. Améliorez votre accueil des publics et optimisez vos interactions grâce à une communication positive. Développez des compétences internes pour gérer les conflits et renforcer la communication en interne. Cette formation vous prépare à une communication efficace dans tous les aspects de votre carrière. Rejoignez-nous pour un apprentissage concret et pratique qui transformera votre approche de la communication professionnelle.*

**Durée:** 14 heures (2 jours)

### **Profils des stagiaires**

- Professionnels de tous niveaux, des équipes de service client, des responsables RH, des équipes de vente, et toute personne cherchant à améliorer ses compétences en communication et en gestion des conflits pour une réussite professionnelle.

### **Prérequis**

- Aucun

**Accessibilité :** Au sein de Noitulos / solutionN nous renseignons et accueillons les personnes en situation de handicap. Nous pouvons adapter les conditions d'accès et les modalités d'accompagnement. Pour cela nous vous invitons à nous en informer à : [contact@noitulos-solution.com](mailto:contact@noitulos-solution.com)

### **Objectifs pédagogiques**

- Adapter la communication en fonction du style de l'interlocuteur en utilisant la méthode des 4 couleurs.
- Résoudre les conflits efficacement par téléphone en appliquant la communication positive.
- Rédiger des emails et des courriers professionnels pour la résolution de conflits en utilisant des techniques appropriées.
- Mettre en place une médiation réussie en identifiant les conditions de succès et en suivant un protocole établi, y compris dans les échanges par courrier.
- Évaluer les compétences acquises et élaborer un plan d'action individuel pour une mise en pratique efficace dans le contexte professionnel, y compris dans la gestion des conflits par courrier.
- Pratiquer des techniques de résolution de conflits en face à face et par courrier pour développer des compétences complètes de gestion des conflits.

### **Contenu de la formation**

#### **• COMPRENDRE LES BASES DE LA COMMUNICATION ET MAITRISER LES COMPETENCES DE GESTION DES CONFLITS**

- Adopter des stratégies de communication appropriées et maîtriser la gestion des conflits
- Définir la notion de communication
- Reconnaître les différents types de communication
- Identifier les éléments déclencheurs de la communication "violente"
- Distinguer problèmes, tensions, crises et conflits
- Comprendre la dynamique des conflits
- Apprendre les principes de la communication positive

#### **• UTILISER LA METHODE DES 4 COULEURS POUR COMPRENDRE LES STYLES DE COMMUNICATION**

- Adapter la communication en fonction du style de l'interlocuteur
- Introduction à la méthode des 4 couleurs
- Identifier son propre style de communication
- Comprendre les différentes couleurs (styles) de communication : Rouge, Bleu, Vert, Jaune
- Exercices pratiques de mise en situation avec les 4 couleurs

#### **• GERER LES CONFLITS PAR TELEPHONE**

- Développer des compétences de résolution de conflits dans les communications téléphoniques
  - Identifier les spécificités de la gestion des conflits par téléphone
  - Pratiquer la communication positive par téléphone
  - Exercices de mise en situation et de résolution de conflits téléphoniques
- **GERER LES CONFLITS PAR EMAIL**
    - Développer des compétences de résolution de conflits dans les communications par email
    - Identifier les spécificités de la gestion des conflits par email
    - Rédiger des emails professionnels pour résoudre des conflits
    - Exercices de simulation de conflits et de rédaction d'emails
- **GERER LES CONFLITS PAR COURRIER ET EN FACE A FACE**
    - Développer des compétences de résolution de conflits dans les communications par courrier et en personne
    - Identifier les spécificités de la gestion des conflits par courrier
    - Rédiger des courriers professionnels pour résoudre des conflits
    - Expérimenter des techniques de résolution de conflits en face à face
    - Mettre en place une médiation : conditions de succès et protocole

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

BALS Olivier

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation pour les formations en présentiel
- Plateforme extranet / E-learning pour les formations en distanciel
- Rendez-vous Visio réguliers avec le formateur pour être accompagné tout au long de sa formation
- Documents supports de formation projetés ou en ligne
- Exposés théoriques 30 %
- Etude de cas concrets 70 %
- Quiz en salle ou en ligne
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Durée de la connexion du stagiaire sur la plateforme E-Learning
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation
- [Taux de satisfaction client consultable en ligne](#)
- **Note de nos stagiaires sur ce programme de formation : 9.9/10**

Mise à jour le 19/05/2025