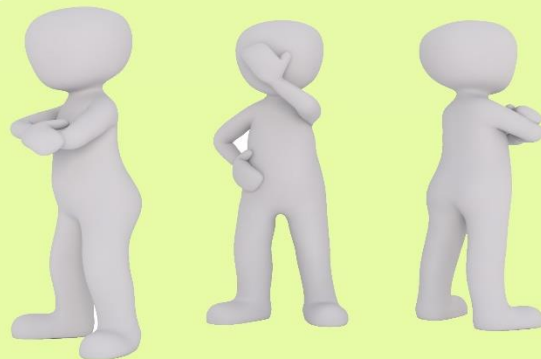


# La communication en situation conflictuelle



Communiquer  
en situation  
conflictuelle



Esther Alcalá  
Université de Paix asbl



Inter-Actions  
Développement & Action Sociale

[www.inter-actions.lu](http://www.inter-actions.lu)

**07.02.2022- 08.02.2022**

**9:00 – 17:00**

## **Description du contenu**

La communication en situation conflictuelle aborde la notion de conflit et ses diverses représentations, ainsi que les différents positionnements et comportements communicatifs en situation de conflit ou de désaccord.

Cette formation apporte des outils d'écoute vraie de l'autre (reformulation, écoute active et empathique) et d'écoute et d'affirmation de soi (assertivité), qui consiste à mettre ses limites, à exposer son point de vue, à exprimer ses attentes, ses besoins et ses sentiments, tout en prenant en considération les limites, le point de vue, les attentes, les besoins et les sentiments d'autrui.

Travailler l'écoute de l'autre et l'affirmation de soi, c'est rechercher une communication dans laquelle les objectifs visés pour chaque partie en conflit apparaissent clairement. C'est aussi travailler une communication où les sentiments manifestés sont authentiques et entendus par chacun. Cette expression congruente a toutes les chances de provoquer une attitude similaire chez l'interlocuteur, favorisant une meilleure communication, voire une meilleure relation.

Les participants auront l'occasion d'aborder :

- la définition de conflit,
- les 4 attitudes en situation de communication conflictuelle,
- la distinction faits/jugements/sentiments,
- la reformulation et l'écoute active et empathique,
- la formulation du message clair.

Référents théoriques (entre autres) : Thomas et Kilmann.

## **Reférente**

**Esther Alcalá Recuerda**

Docteure en sociolinguistique, Médiatrice sociale interculturelle, Formatrice à l'Université de Paix.

### **Modalités d'inscription**

**Fin d'inscription: 01.02.2022**

**Inscription Mail: [cubaud@inter-actions.lu](mailto:cubaud@inter-actions.lu)**

**Langue: Français**

### **Frais**

**420€**