



## GERER LES CONFLITS

### *Dénouer les nœuds relationnels et les situations délicates*

#### Public concerné :

Toute personne ayant à gérer des situations relationnelles délicates et devant dénouer des conflits en situation professionnelle.

#### Objectifs :

- Prévenir les conflits en instaurant des contacts constructifs
- Adopter la bonne posture et une communication efficace
- Gérer les nœuds relationnels et les conflits

#### Contenu et pédagogie :

Cette formation alterne des apports théoriques, des exercices pratiques et des mises en situation afin de pouvoir maîtriser les outils et techniques apprises.

#### Programme :

##### **Identifier vos situations délicates et conflictuelles**

- ✓ Quel contexte ?
- ✓ Quels protagonistes ?
- ✓ Quels résultats et conséquences ?

##### **Processus et éléments clefs du conflit**

- ✓ Définition et étapes du conflit
- ✓ Les différentes situations conflictuelles
- ✓ «Ce qui est dit » vs « ce qui est vécu »
- ✓ Les « points de vue » et préjugés
- ✓ Les schémas relationnels et comportementaux

##### **Gérer mon stress et mes émotions**

- ✓ Gestion du stress
- ✓ La colère
- ✓ Assertivité ou affirmation sereine de soi

##### **Prévenir les situations conflictuelles**

- ✓ Adopter la bonne posture
- ✓ Communication interpersonnelle : écoute, compréhension, prise de recul, dialogue.
- ✓ Gestion quotidienne de la reconnaissance

##### **Résoudre les situations tendues et conflictuelles**

- ✓ Résoudre un conflit où nous sommes impliqués
- ✓ Savoir recadrer un interlocuteur
- ✓ Dénouer les conflits avec la méthode DESC
- ✓ Réagir à l'agressivité

### Organisation

Formateur

Sébastien THOMAS

Dates

A définir

Lieu

Intra-entreprise

Tarifs

Me contacter

Pédagogie

2 journées en salle

### Contact

Sébastien THOMAS

06.77.61.07.93

st-conseil@outlook.fr

www.sebastien-thomas-conseil.com

### Les points forts de la formation

Un moment d'échange et d'expérimentation entre les participants

De nombreuses mises en situation pour mieux intégrer les outils et techniques et des feedback constructifs