

## PREVENIR ET GERER LES CONFLITS

La gestion des conflits est abordée dans cette formation sous l'angle de la communication relationnelle. Comment travailler avec autrui, qui pense, agit et travaille différemment, pour faire de cette différence une complémentarité, et non une barrière. Le relationnel dans le travail est une variable importante à prendre en compte pour optimiser l'efficacité des équipes, qui travaillent mieux dans une ambiance sereine, et surtout en ayant trouvé les complémentarités essentielles au travail collectif.

### LES OBJECTIFS

Comprendre les mécanismes qui sous-tendent la communication.

Adapter sa communication.

Savoir réagir dans une situation à risque.

Développer son assertivité.

### LE PUBLIC

Tous public

### NOTRE METHODOLOGIE

De nombreux moments d'échanges avec et entre participants.

Des mises en situation.

## PROGRAMME

### Comprendre les mécanismes de communication

Le parcours de l'information, la perception du message.

### Définir et reconnaître les 4 types de conflits et leurs implications

Non respect des valeurs - Lutte de pouvoirs - Problèmes non posés - Absence d'affinité.

### Communiquer sans subjectivité

Analyse des logiques d'écoute et d'expression, au travers des 4 axes de communication : situer, décrire, analyser, solutionner.

### Se comprendre et comprendre les différentes attitudes en situation de tension

Attitudes reptiliennes et assertivité - Instauration d'un climat gagnant – gagnant.

### Expérimenter l'écoute active

Reformulation, méta-communication, apprendre à dire non et à formuler une critique sans entrer en conflit, questionnement.

## POINTS FORTS

- ✓ Cette formation insiste plus sur le positionnement assertif que sur la « boîte à outils », pour développer de véritables attitudes assertives.
- ✓ L'utilisation permanente des expériences des stagiaires pour faire le pont avec les concepts de communication, afin de leur permettre de prendre du recul sur des situations vécues.
- ✓ Des mises en situation qui permettent de tester les nouveaux outils.



**1 JOUR**

**Inter : 750 euros HT**

**Intra : Nous consulter**



**Hors frais  
d'hébergement et de  
repas**