

Gestion des situations conflictuelles

Se servir de ses émotions et non les subir

Emotion, perte de contrôle, escalade stérile dans le conflit : vous voudriez mieux gérer les confrontations. Donnez-vous les bons outils pour que les échanges « francs et directs » deviennent sincères et constructifs.

Gérer un conflit, c'est

- * Acquérir une démarche et des outils simples et efficaces permettant de s'affirmer en respectant l'autre
- * Comprendre pourquoi les conflits sont inévitables (origine, typologie)
- * Apprendre à se préoccuper des solutions, éviter l'enlisement dans la recherche des causes
- * Savoir réagir à chaud (gérer l'instantané), réagir à froid (se préparer)
- * Comprendre le rôle de son émotion et de celle de l'autre, différencier les contenus de l'émotion qu'ils suscitent

Vous aussi, apprenez à

- * Analyser efficacement le conflit et y répondre de façon adaptée
- * Anticiper, désamorcer ou dédramatiser les conflits
- * Répondre de manière apaisée et constructive
- * En sortir sans non-dit et en ayant construit des engagements réciproques clairs

A qui profite cette formation

- * Toute personne entrant en relation avec autrui dans le cadre professionnel

Les points forts

- * Une mise en œuvre immédiate grâce à des exercices tirés de la réalité quotidienne des participants
- * Des formateurs qui illustrent ce qu'ils enseignent par leur comportement

La méthode

- * Mises en situation qui font émerger des comportements de nature à apaiser, désamorcer, gérer et régler tous types de situation conflictuelle

Les temps forts

- * Un questionnaire en amont qui ancre la formation dans le concret au travers de vos situations vécues ou à vivre
- * La complicité entre les participants et le formateur sur un sujet que chacun connaît