

## 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