



## SAVOIR-ÊTRE PROFESSIONNELS

# DÉPASSER LES DIFFICULTÉS RELATIONNELLES, GÉRER DES CONFLITS

## Objectifs

Cette formation doit permettre au stagiaire de :

- Développer son assertivité, sa compétence à faire des retours constructifs à des collègues
- Développer son écoute active pour mieux accompagner l'autre
- Apprendre à gérer des conflits au travail : comment gérer des divergences avec une approche sans perdant
- Faciliter l'intelligence collective dans les réunions, les projets

## Programme

### Gérer une situation de tensions

- Distinguer besoins et solutions
- À qui appartient le problème ?
- Réagir aux messages négatifs, canaliser l'agressivité
- S'appuyer sur le changement de position pour réguler des situations de tensions
- Conflits de besoins et conflits de valeurs

### La résolution de conflits de besoins sans perdant

- Les six étapes de la résolution de conflits sans perdant
- Jeux de rôles

## Méthodes pédagogiques

- Pour une meilleure efficacité le stagiaire doit être volontaire.
- Des apports de connaissances théoriques suivis d'échanges à l'appui des expériences professionnelles de chaque participant·e, facilitent le questionnement individuel et du groupe.
- Des exercices et jeux de rôle permettent au participant une prise de conscience de l'impact de sa communication et de sa relation aux autres et de s'approprier les outils de l'approche Gordon pour une plus grande qualité de communication au sein de la structure

## Durée

1,5 jour : 1 jour présentiel + ½ journée distanciel soit 10,5 heures

## Public

Tout professionnel désireux d'être plus efficace dans sa relation aux autres

## Tarifs

450 € nets par stagiaire

## Prérequis

Avoir suivi la formation « Communiquer sans agresser : S'affirmer avec plus de sérénité et écouter activement »

## Lieux

Inter ou intra entreprise

## Accessibilité handicap

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

