

Gérer les situations tendues et les conflits

Trop souvent, parce qu'une situation tendue fait peur ou qu'on ne sait pas comment s'y prendre pour la résoudre, elle dégénère en conflit ouvert. Comment transformer un conflit en opportunité pour réinstaurer une réelle dynamique positive ?

■ Pour qui ?

Toute personne souhaitant gérer les situations tendues avec plus de sérénité et transformer les conflits en opportunités pour améliorer la relation

■ Objectifs :

Une formation pour que vous soyez capable :

- De repérer, analyser, comprendre et gérer les conflits
- De maîtriser vos émotions dans les situations tendues ou conflictuelles
- De transformer un conflit en une dynamique positive pour la relation

■ Programme :

1. Comprendre les causes (l'environnement, l'autre, moi-même) du conflit et les attitudes lors d'un conflit (fuite, agressivité, manipulation, minoration, confrontation) pour mieux le prévenir
2. Analyser mes propres tendances face au conflit et comprendre l'effet produit sur autrui
3. Faire s'exprimer les émotions et les différences d'attentes en présence : clarifier la légitimité et le réalisme des attentes
4. Adopter une attitude assertive (savoir dire clairement ce que je souhaite tout en pouvant reconnaître un point de vue différent chez l'autre)
 - Ecouter activement l'autre
 - Expliquer et m'expliquer
 - Savoir dire oui ou non, et décontaminer la relation de ses non-dits
 - Rechercher des solutions en négociant des objectifs réalisables
 - Oser m'excuser
 - Résoudre les conflits en menant un entretien de résolution de problème et réinstaurer une dynamique positive

■ **Durée :** 2 jours