



PRÉVENIR ET MIEUX GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Les objectifs de la formation :

Cette formation a pour objectif de vous permettre de :

- > Comprendre les bases de la communication
- > Comprendre et prévenir une situation de conflit
 - > Vous affirmer sereinement

Profil des participants et prérequis:

Cette formation s'adresse à vous si :

- > Vous souhaitez améliorer vos compétences en communication pour prévenir les malentendus et gérer efficacement les conflits avec vos collègues, clients ou partenaires.
- > Vous êtes manager ou encadrant d'équipe et devez régulièrement faire face à des situations de conflit au sein de votre équipe ou avec d'autres services.
- > Vous travaillez dans un environnement où les tensions et désaccords sont fréquents et souhaitez développer des compétences pour désamorcer les conflits de manière constructive.
 - > Pas de prérequis

Durée, prix et organisation :

La formation se déroule sur 1 journée de 7h

Coût et durée : 980€ net - durée 7h

Lieu et date à convenir

Contact :

HÉLÈNE MAGRE

tél : 06 52 71 74 51

e-mail : helene@lestalentsdefrida.com

www.lestalentsdefrida.com

Prevenir et mieux gérer les situations conflictuelles

Programme détaillé :

1- Définir la communication?

- > Qu'est-ce que la communication?
- > Les différents styles de communication
- > Comprendre le modèle du monde et son impact sur les perceptions : "la carte n'est pas le territoire"
- > Identifier ma communication et celle des autres

2- Comprendre et prévenir une situation de conflit

- > Comprendre la dynamique du conflit
- > Transformer la dynamique conflictuelle en une relation constructive :
 - Phase d'accueil : l'écoute active
 - Phase de flexibilité et d'accompagnement : la boussole du langage
- > Mise en pratique avec des études de cas et jeux de rôles

3- M'affirmer sereinement

- > Faire face aux jeux psychologiques : comprendre les états du moi et le triangle dramatique de Karpman pour éviter les pièges relationnels
- > Communiquer de façon assertive : utilisation de la méthode DESC pour exprimer ses besoins et gérer les situations conflictuelles
- > Mise en pratique avec des études de cas et jeux de rôles
- > Bilan personnel : mon réservoir de stress et comment le gérer au quotidien

Prevenir et mieux gérer les situations conflictuelles

Méthode pédagogique :

- > courtes sessions thtoriques pour introduire les concepts clés.
- > ateliers pratiques et mises en situation pour favoriser l'apprentissage par l'action
- > Echanges d'expériences entre participants pour enrichir les perspectives.
- > Outils et supports : fiches pratiques sur les concepts abordés, les outils proposés, grilles d'auto-évaluation pour aider les participants à se situer et à progresser.

Evaluation des acquis :

- > Auto-évaluations et feedbacks pendant et après les ateliers
- > Mise en pratique des concepts à travers des ateliers pratiques
- > Plan d'action personnel à la fin de la formation pour garantir l'application des acquis en situation réelle.

Présentation de la formatrice

- > Hélène Magre, Coach certifiée, Maître Praticienne en PNL et formatrice;
- > Ma mission est d'accompagner les entreprises et leurs équipes à réinventer leur mode de fonctionnement pour révéler et valoriser chaque talent afin de développer le potentiel de chacun et d'optimiser le travail. Cela permet d'améliorer la qualité de vie au travail, et ainsi la contribution et l'engagement de chacun dans la réalisation de l'objectif commun.

Contact :

HÉLÈNE MAGRE

tél : 06 52 71 74 51

e-mail : helene@lestalentsdefrida.com

www.lestalentsdefrida.com