



PRÉVENIR ET MIEUX GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Entre malentendus, non-dits et tensions sous-jacentes, les conflits au travail ne surgissent jamais par hasard. Et lorsqu'ils ne sont pas traités, ils épuisent, démotivent... et minent la dynamique collective.

Cette formation s'adresse à celles et ceux qui veulent sortir des schémas relationnels usants, mieux comprendre les mécanismes à l'œuvre dans les conflits, et cultiver des relations plus saines et constructives, même dans les désaccords. On y apprend à désamorcer les tensions avec justesse, à s'affirmer sans agresser, et à transformer les situations délicates en opportunités de coopération.

Les objectifs de la formation :

Cette formation a pour objectif de vous permettre de :

- > Comprendre les bases de la communication et leur impact sur les relations
 - > Anticiper et désamorcer une situation de conflit
 - > Vous affirmer sereinement

Profil des participants et prérequis:

Cette formation s'adresse à vous si :

- > Vous travaillez dans un environnement où les tensions et désaccords sont fréquents.
- > 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.
- > Pas de prérequis

Durée, prix et organisation :

La formation se déroule sur 1 journée (7h)

Coût et durée : 980€ HT

Lieu et date à convenir - minimum de 4 participants

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 thoriques 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, Formatrice et Coach professionnelle.

> J'accompagne les professionnels et les équipes dans le développement de leurs compétences managériales, relationnelles et organisationnelles, à travers des formations concrètes, interactives et centrées sur l'humain.

> Ma mission : accompagner les entreprises à révéler et valoriser chaque talent. Développer le potentiel individuel et la coopération collective permet d'améliorer la qualité de vie au travail et l'engagement de chacun.

J'ancre mes formations dans les réalités du terrain, avec une pédagogie accessible, pragmatique et durable.

Aujourd'hui, j'interviens auprès d'entreprises, associations, structures publiques, avec des contenus adaptés, pensés pour leur réalité professionnelle.

Contact :

HÉLÈNE MAGRE

tél : 06 52 71 74 51

e-mail : helene@lestalentsdefrida.com

www.lestalentsdefrida.com