



2 JOURS



E-learning 30 minutes

# GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES



## PUBLICS CONCERNÉS

- Toute personne souhaitant améliorer sa gestion des situations difficiles



## PRÉREQUIS

- Être en situation de management



## OBJECTIFS

- Comprendre les différentes sources de conflits pour les éviter
- Désamorcer les situations difficiles et résoudre les conflits
- Accueillir ses émotions et celles de son interlocuteur pour gagner en impact

Cette formation permet d'analyser et d'apprendre à gérer plusieurs types de situations humainement complexes.



## PROGRAMME

### MODULES E-LEARNING A DISPOSITION

- La méthode DESC
- La gestion du stress

### 1. COMPRENDRE LES DIFFÉRENTES SOURCES DE CONFLITS POUR LES ÉVITER

- Identifier ce qu'est un conflit
- Comprendre la puissance des réactions : le fonctionnement de notre cerveau
- Comprendre les sources des tensions/conflits
- Identifier les jeux négatifs qui se construisent et s'entretiennent dans une équipe

### 2. ACCUEILLIR SES ÉMOTIONS ET CELLES DE SON INTERLOCUTEUR POUR GAGNER EN IMPACT

- Identifier les émotions en action
- Éviter les erreurs de communication associées aux émotions
  - Bannir les Signes de Reconnaissance Inconditionnels négatifs
  - Bannir les jeux perdant/perdant – gagnant/perdant
  - L'erreur des non-dits
- S'ouvrir à soi et à l'autre (les niveaux de conscience de Will Schutz)

### 3. DÉSAMORCER LES SITUATIONS DIFFICILES ET RÉSOUDRE LES CONFLITS

- Intégrer 2 méthodes « tout terrain » pour désamorcer les tensions et les conflits
  - Pour une situation complexe à traiter : méthode FECONDE
  - Pour une tension du quotidien à recadrer : méthode DESC
- Maîtriser sa communication

## LIEUX

- Salle de formation à Clichy-la-Garenne (92110) ou à Paris 2ème

## MODALITÉS

- INTER ou INTRA à partir de 4 participants
- Présentiel ou classe virtuelle
- Accueil avec café, thé, eau, jus d'orange et gâteaux

## FINANCEMENT

- Par téléphone : 01 47 39 02 02
- Par mail : info@evoluteam.fr

- Pratiquer l'écoute active
- Adopter une communication assertive
- Répondre aux objections : méthode en 3 étapes AQA

## 4. PLAN DE PROGRES INDIVIDUEL (PPI) ET CLÔTURE DE LA SESSION

- Élaboration de son Plan de progrès individuel
- Validation des apports par rapport aux attentes
- E-Quiz de fin de formation
- Clôture et fin du stage

## MOYENS PEDAGOGIQUES :

- **Expérimentation** : la complexité de la communication
- **Echanges et débats**
- **Auto-diagnostic** : mon style « naturel »
- **Exercices d'application**
- **Mises en situation** : jeux de rôles à partir de situations apportées par les participants