

### ► OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes du conflit.
- Connaître des techniques de communication facilitantes.
- Développer ses stratégies pour sortir du conflit.
- Apprendre à gérer les émotions : les siennes et celles de son interlocuteur.

### ► PUBLIC VISÉ

Tout public

### ► DURÉE

2 jours

### ► PÉDAGOGIE

Outre des apports théoriques simples sur la communication entre deux personnes, le stage contient des exercices de compréhension et de mises en situation.

Les cas concrets apportés par les participants sont travaillés principalement au cours de la formation. Un questionnaire d'analyse de son comportement préférentiel face au conflit et des outils simples pour modifier son comportement.

Les apports sont issus de l'analyse transactionnelle, des neurosciences et de l'analyse systémique.



#### ● Comprendre le conflit

Qu'est ce qu'un conflit ?

Les sources de conflits.

Les 5 différents types conflits : valeur, besoin, personnalité, d'intérêt, de rôle.

Analyse de situations conflictuelles résolues et celles qui ne le sont pas encore.

Les conflits stériles, créateurs, sources de richesses.

#### ● Identifier les comportements face aux conflits

Les 3 comportements inefficaces : passivité, agressivité, manipulation.

Les principes clés de l'affirmation de soi.

#### ● Communiquer efficacement

Ce qui peut provoquer un malentendu, un différend ou un conflit.

Ce qui communique et ce qui ne communique pas entre 2 personnes : le cadre de référence.

Faits, opinions et ressentis : comprendre leur impact dans la relation à l'autre.

Les mots et les attitudes qui alimentent le conflit / ceux qui l'apaisent.

Les techniques spécifiques à l'entretien en face à face et au téléphone.

#### ● Oser s'affirmer sereinement face aux clients

Poser des questions ciblées.

Faire des demandes précises et accessibles.

Les techniques utiles : l'écoute empathique, la reformulation,.

Dire grâce à la CNV – communication non violente – pour garder l'initiative dans l'entretien sans le subir.

#### ● Utiliser les stratégies de résolutions adaptées à la situation

Les 5 stratégies de gestion des conflits selon Thomas et Kilmann  
Les stratégies de conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage.

Les stratégies de solution coopérative gagnant-gagnant.

Savoir se préparer pour traiter un conflit et recharger ses batteries.

#### ● Gérer les émotions

Identifier les émotions (la sienne ou celle d'autrui).

Comprendre les émotions (leurs causes et leurs conséquences).

Exprimer ses émotions.

Permettre aux autres d'exprimer leurs émotions.

Utiliser les émotions pour être plus efficace.

#### ● Contrat d'évolution personnel