Gérer les conflits relationnels avec assurance

s'affirmer avec assertivité

Finalités

Acquérir des réflexes comportementaux utiles dans des situations relationnelles difficiles
Savoir dire les choses avec diplomatie pour préserver et développer la relation
Savoir instaurer une relation équilibrée entre les différents protagonistes et créer un climat propice au travail en équipe
Traiter sans délai les conflits interpersonnels

Pédagogie

Alternance d'apports théoriques, de démonstrations et d'exercices d'appropriation et de jeux de rôle. Études de cas concrets et travail personnel.
Travailler au plus près des réalités professionnelles garantit une exploitation des acquis immédiatement après la formation.

Dates

- 3 et 4 juin 2027
- 2 et 3 décembre 2027
- 1 et 2 juin 2028

Prérequis

- Sans prérequis
- Délai d'accès : 7 jours avant le début de la formation

Public

Manager, tout.e salarié.e exposé.e à des conflits, à de la violence verbale, à une difficulté relationnelle.

Constitution d'un groupe

De 4 à 10 personnes

Durée & Coût

2 jours (14 h) - 840 euros HT

Objectifs pédagogiques & Contenu

Intégrer les grands principes de la communication interpersonnelle

Les notions de réciprocité, de respect et de sécurité – Le concept de responsabilité individuelle – Les différents types de conflits – Identifier les zones d'inconfort relationnel (clients, collègues, patients...) et leurs modes d'expression

Identifier les mécanismes de surenchère et apprendre à les désamorcer

Identifier ses propres mécanismes relationnels – La juste distance dans les situations émotionnellement fortes – Trouver ses appuis – Utiliser ses émotions comme des indicateurs plutôt que les subir – Identifier ses croyances limitantes – Oser dire non – Traiter une objection avec délicatesse

Savoir restaurer une relation équilibrée

Gérer les non-dits, les sous-entendus et les conflits latents – Reformuler les besoins exprimés – Comprendre ce qui se joue dans la relation – Choisir un mode d'intervention sécurisant – Questionner sans jugement – Canaliser les comportements « refuge » et gérer l'après-conflit – Considérer l'autre comme capable d'évoluer et de faire autrement

Formuler et recevoir une critique

Exprimer des messages difficiles avec diplomatie – Gérer les sous-entendus – Accueillir les critiques justifiées et injustifiées – Assainir une situation grâce au recadrage relationnel

Intervenant(s)

Mélanie FAYE - Anne-Sophie CHARROIS - Laurent NOUZILLE