

## DESAMORCER LES CONFLITS ET LES TENSIONS QUOTIDIENNES

INTER/INTRA

### OBJECTIFS

Développer des relations de confiance commence par la connaissance de soi et son approche comportementale. En effet, il est plus facile d'éviter un conflit que de le désamorcer. En s'appropriant les techniques comportementales, le participant gagne en confiance en lui, réduit ses freins psychologiques et crée des modèles positifs. Les techniques spécifiques à la gestion des conflits sont alors abordées plus sereinement.

- Permettre aux participants d'aborder des situations difficiles avec plus de sérénité
- Accepter des compromis pour mieux se respecter mutuellement
- Connaître les tactiques nécessaires pour refuser avec tact, exprimer un message difficile...

### DEROULEMENT DE LA FORMATION

#### Avant la formation

Lors de l'envoi de la convocation au participant, le responsable formation est sollicité pour adresser un questionnaire aux participants afin de connaître ses attentes spécifiques. Ce questionnaire devra être complété et transmis par e-mail à l'intervenante afin d'ajuster le contenu aux besoins, et d'en augmenter l'intérêt.

#### En début d'intervention :

L'animateur informe les participants du programme. Les participants expriment les objectifs et leurs attentes au partage d'expériences.

Les apports théoriques, alternent avec des exercices variés et le partage d'expériences des participants. La partie théorique est accompagnée d'un document écrit, et de fiche mémo.

Chaque debriefing de mise en situation fait l'objet d'une mise en commun des observations constructives et donne lieu à la production d'un plan de progrès individuel.

#### Après la formation

Les participants sont informés de la possibilité de prendre contact avec la formatrice pour aborder de nouvelles questions spécifiques à ce thème de formation.

## DESAMORCER LES CONFLITS ET LES TENSIONS QUOTIDIENNES

INTER/INTRA

## PROGRAMME DETAILLE

1. Mieux se connaître et cerner ses attitudes par un auto-diagnostic
2. Identifier les attitudes à modifier et leurs conséquences négatives
3. Favoriser un échange équilibré dans un entretien conflictuel
  - . Distinguer faits, opinions et sentiments
  - . L'écoute passive, les réponses d'encouragements
  - . L'écoute active
4. Les 5 attitudes clés pour désamorcer les conflits
5. Gérer le stress, générateur de conflit et les besoins de l'interlocuteur
6. Faire face à l'agressivité avec des techniques corporelles et respiratoires appropriées
7. Refuser avec tact et fermeté tout en restant constructif
8. La recherche de consensus pour convaincre et trouver une meilleure synergie de recherche et de solutions (DESC)
9. Désamorcer le conflit en 5 étapes en respectant l'interlocuteur
10. Savoir transformer une attaque sans issue en encourageant la critique constructive
11. Plan d'action individuel et de progression

## PROGRAMME DETAILLE

## Plan de progression personnelle

Le participant sera invité à identifier son savoir-faire et ses axes de progression, selon les interpellations qu'il aura eues au cours de cette formation.

## Méthode pédagogique interactive

Cette formation s'articule autour de mises en situation et exercices d'application. Les parties théoriques alternent avec la réflexion des stagiaires, des exercices pratiques et des simulations issues du terrain des participants

## PUBLIC CONCERNE

L'ensemble du personnel

## METHODE PEDAGOGIQUE

Cette formation est conçue pour permettre au participant, de transposer des situations spécifiques (effet de zoom), et de proposer la prise de conscience nécessaire au changement. Elle permet l'acquisition de savoirs, savoir-être et savoir-faire. Le participant peut librement s'exprimer sur les difficultés appréhendées ou rencontrées et intègre rapidement et avec efficacité cette formation. Par des exercices d'application et des mises en situation issues du contexte professionnel des participants, la pratique s'inscrit comme modèle positif et procure le feed-back pour prendre confiance en soi et mieux désamorcer les tensions quotidiennes.

**DUREE**  
7 heures

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 à 12 personnes au maximum

Votre formateur : Chantal BALMONT

2/2