

## GÉRER LES CONFLITS SANS STRESS

### Objectifs :

Mettre en place une stratégie positive de résolution de conflit en maîtrisant son émotivité et le stress occasionné

### Personnes concernées :

Toute personne régulièrement amenée par ses fonctions à faire face à des situations de conflits (encadrement, relation clientèle)

### Méthode Pédagogique :

Active et participative, basée sur l'alternance d'apports théoriques et l'analyse de situations concrètes rencontrées par les participants. Exposés théoriques et travaux de groupe, débats, études de cas, mises en situation et/ou jeux de rôle avec mise oeuvre de moyens audiovisuels

### Évaluation :

Exercices pratiques, simulations. Questionnaire. Remise d'une attestation de stage

### Programme :

Définir la notion de conflit

Identifier les situations conflictuelles vécues par les participants

Etablir une typologie des situations

Analyser un conflit :

- Causes, manifestations, stratégie des acteurs
- Acquérir la pleine conscience de ses propres fonctionnements (pensées automatiques, réactions émotionnelles, comportement conséquences opérationnelles et relationnelles)

Gérer efficacement la situation :

Créer en soi les ressources énergétiques et physiques nécessaires, expérimenter les modifications comportementales et constater les progrès

- les facteurs en jeu dans l'équilibre interne
- la respiration consciente
- la visualisation mentale positive
- les positions de vie et conflits
- les comportements d'affirmation de soi par rapport aux comportements d'agressivité, de soumission ou de manipulation

Résoudre le conflit :

Amener son / ses interlocuteurs à coopérer et préparer l'avenir

- les clés d'un dialogue constructif : écoute, reformulation, recentrage, synthèse
- la mise à plat du différend
- la négociation et les compromis réalistes
- la consolidation de la relation
- les mesures concrètes
- le suivi des décisions prises

Durée : 3 jours  
21 heures