

# La gestion des tensions et des conflits



## Objectif de la formation



Le conflit va souvent naître de l'incompréhension de l'autre ou de son message, de même qu'il se nourrit des frustrations provoquées par les difficultés à accepter le changement ou une situation que l'on ne maîtrise pas. Comment entrer en relation sans créer de conflit ? Face à un conflit, comment dois-je réagir ? Peut-on sortir d'un conflit sans rompre le dialogue ? Pour répondre à ces questions, ce stage va aborder les facettes du conflit, la posture et la façon d'agir lorsqu'on y est confronté.

## Points forts de la formation



- ✓ **Coach professionnel** (PNL, AT, Process Com)
- ✓ **Décryptage de situations conflictuelles**
- ✓ **Partage d'expériences** avec le formateur et les stagiaires
- ✓ **Évaluations des connaissances** à l'issue du stage
- ✓ **Groupe de 15 personnes maximum**

## Détail du programme



**DURÉE DU STAGE**  
2 jours

**INTERVENANT**  
Coach certifié

**PRIX**  
Nous consulter

devis@osezvosdroits.com

01 79 75 22 26

www.osezvosdroits.com  
blog.osezvosdroits.com



### Comprendre ce qu'est un conflit

- Définir les 3 aspects du conflit
- Le conflit réaliste ou irréaliste
- Le point de départ du conflit (éclatement)
- Décrypter les 4 phases de la crise

### Comment réagir face au conflit ?

- Analyse des 7 types de personnalités difficiles
- Identifier ses capacités d'interactions
- Adopter un comportement congruent
- Travailler son langage lors d'un conflit
- Découverte des 12 messages de Gordon

### Travaux pratiques

- Test d'assertivité
- Exercice de réflexion rapide lié au mot « conflit »
- Profilage de ma personnalité lors d'un conflit
- Exercice filmé autour du Triangle De Karpman

### La dynamique conflictuelle

- Les 10 clés à connaître
- Gestion du stress et des priorités

### Sortir du conflit étape par étape

- L'assertivité et la dynamique de confrontation
- Méthode FISSA pour formuler une critique
- Comprendre le besoin et savoir dire « non »
- Recentrer le dialogue (méthode FOS)
- La logique de DESC pour analyser le conflit
- Travailler sur soi : Réfléchir, Agir, Débriefing

### Travaux pratiques

- Exercice autour de la méthode FOS
- Test de résistance face à la critique
- Exercice filmé - Prévenir et désamorcer le conflit

JOUR 1

JOUR 2