



## M'AFFIRMER POUR SORTIR DES CONFLITS AU QUOTIDIEN

En entreprise, les situations tendues et les petits conflits du quotidien sont les principales sources de déperdition d'énergie et de démotivation pour les équipes. Pourtant, parce qu'elles sont délicates à gérer, parce qu'elles impliquent nos émotions, ces difficultés relationnelles sont souvent négligées. Dans certains cas, la situation se détériore lentement, rendant les relations de collaboration détestables, avant d'exploser, causant alors des dommages irrémédiables. Comment progresser sur ce plan ? D'abord en apprenant à s'exprimer avec assertivité, sans passivité ni agressivité. Ensuite en suivant des méthodes simples pour y faire face et les résoudre. Un exercice passionnant pour découvrir la subjectivité de la réalité, où l'on apprendra à mieux connaître les représentations de ses pairs ou de ses supérieurs afin d'en tenir compte et de mieux coopérer.

### Ce programme KEDGE s'adresse à :

- des assistants
- des vendeurs
- des agents de maîtrise
- tout collaborateur désireux d'instaurer des relations positives dans son équipe ou avec les autres membres des autres équipes

### À l'issue de ce programme, vous serez capable de :

- faire preuve d'assertivité dans diverses situations
- analyser la situation conflictuelle dans laquelle vous vous trouvez
- analyser votre positionnement ou le positionnement de votre interlocuteur dans la situation
- appliquer des techniques pour résoudre la situation conflictuelle

**Le certificat de développement professionnel appliqué validera l'acquisition des compétences visées par ce programme de formation.**



### Les bénéfices de ce programme :

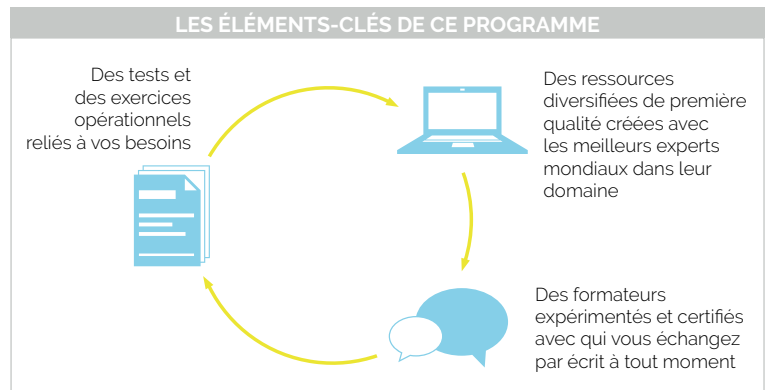
favoriser la coopération entre différentes personnes qui doivent travailler ensemble  
augmenter la productivité en évitant la démotivation et la déperdition d'énergie liées aux conflits

# PARCOURS PÉDAGOGIQUE SUR 3 MOIS (21H)

Un mail de bienvenue vous transmet vos identifiants qui vous permettent d'accéder au site de votre programme de formation.

## 1 Je fais le point

Évaluez votre niveau initial et exprimez vos attentes vis-à-vis du programme afin que votre formateur vous conseille un parcours personnalisé.



## 2 Je maîtrise les fondamentaux

Formez-vous et mettez en pratique les fondamentaux en bénéficiant de l'expérience et des conseils de votre formateur.

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

Faire le diagnostic de la situation dans laquelle les protagonistes se trouvent

- Identifier la situation dont il s'agit et ses caractéristiques
- Repérer l'influence des filtres de perception
- Identifier le comportement adopté dans la situation
- Identifier les mécanismes psychologiques qui entrent en jeu dans le conflit
- Développer la conscience et la maîtrise de soi

## 3 J'approfondis mes acquis

Consolidez les compétences acquises et approfondissez-les. Repartez avec un plan d'action prescrit par votre formateur.

CE QUE VOUS ALLEZ APPRENDRE

Maîtriser les fondamentaux de communication, indispensables pour gérer les conflits

- Mettre en oeuvre les techniques pour pratiquer l'écoute active
- S'entraîner à faire preuve d'empathie
- Poser les bonnes questions au bon moment
- Reformuler pertinemment en fonction de la situation

Appliquer des techniques pour régler une situation conflictuelle

- Les techniques pour préserver un bon relationnel
- Réussir à apaiser les tensions
- Recadrer les comportements d'obstruction

## 4 Je reçois mon certificat

Le formateur évalue vos progrès tout au long de votre parcours de formation. À l'issue de celui-ci, vous recevez un certificat attestant des compétences acquises.

