

# Prévenir et gérer les tensions dans les relations en situation professionnelle

## Objectifs

- Acquérir les fondamentaux de la communication empathique
- Comprendre et accueillir ses propres émotions pour s'affirmer
- Distinguer émotions et sentiments
- Comprendre les étapes d'un conflit et la place des émotions dans les relations
- Être en capacité de gérer et prévenir les tensions et conflits en situation professionnelle
- Maîtriser les techniques de déblocage et de clarification

## Spécificités

- Notre méthode pédagogique associe exercices de créativité, mises en situation, apports et expérimentations dans un espace de sécurité et de bienveillance.
- Un questionnaire préalable est adressé aux participants afin de cibler précisément leurs attentes.
- L'approche est individualisée pour permettre aux participants d'identifier leurs axes prioritaires de progrès.
- Une évaluation des acquis est réalisée en fin de formation. (A partir de cas pratiques, identifier le(s) outil(s) et démarches adaptés à différentes situations et les mettre en œuvre).
- Un livret pédagogique est remis aux participants à l'issue du parcours de 2 jours.

## Jour 1 : Développement des compétences relationnelles et en situation professionnelle

Acquérir des connaissances et des techniques pour maîtriser :

- L'écoute de soi et l'activation des compétences assertives
- Le « Savoir dire »

### 1 – Relation à soi, à l'autre et la place des émotions

- Distinguer émotions et sentiments
- Comprendre les mécanismes de nos réactions
- Repérer les signaux d'alerte : chez soi, chez l'autre
- Savoir accueillir ses émotions et celles des autres
- Analyser leurs conséquences sur les relations

### 2 – Communication empathique

- Connaître les bases de la communication empathique
- Développer ses propres capacités assertives (savoir dire)
- Comprendre et dépasser les facteurs de stress
- S'exercer en situation
- Apprendre à réagir dans un contexte inattendu

Apports de connaissances et mises en situation. Expérimenter les bonnes attitudes, les bonnes pratiques ; repérer les contextes émotionnels.

.../...

## Jour 2 : Les compétences relationnelles dans la gestion des conflits

Acquérir des connaissances et des techniques pour maîtriser :

- L'identification des différentes phases d'un conflit
- La résolution d'une situation conflictuelle
- L'anticipation et la prévention d'un conflit

### 1 – Les conflits

- Connaître et comprendre les enjeux des différents types de conflit
- Divergences, tensions et conflits : décoder la progression
- Être en mesure de repérer les signaux d'alerte
- Savoir se positionner de façon « juste »

### 2 – Phases de résolution

- S'approprier des méthodologies de résolution de chacune des phases
- Apprendre à désarmer les tensions (recadrages, écoute et clarification)
- Mettre en application la communication empathique
- Expérimenter des techniques de négociation et de médiation

Apports de connaissances et mises en situation à partir des cas fictifs illustrant les différents conflits.  
Détermination des axes individuels de performance et des objectifs de développement.