



## Co 35 – MIEUX GÉRER LES TENSIONS

2 jours

### PUBLIC

Toute personne ayant besoin de gérer les tensions relationnelles avec les clients internes et externes. Maxi 10 personnes.

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Se connaître face à une typologie de personnalités
- S'adapter à leurs interlocuteurs
- Améliorer leurs relations avec les autres
- Prendre du recul face au conflit
- Conserver leurs moyens face à des situations stressantes
- Communiquer efficacement pour éviter ou limiter le conflit

### PROGRAMME

#### Jour 1

- Connaître les clés du positionnement relationnel
- La relation interpersonnelle, un cadre de référence à fixer
- Les pièges des relations ambiguës
- Les statuts relationnels et leurs conditionnements
- Les relations sous influence ou manipulation
- Les attitudes de Porter
- Les outils de clarification de la relation
- Les outils de communication : la PNL et l'Analyse Transactionnelle

#### Jour 2

- Le conflit réalité ou concept virtuel
- La mécanique du conflit.
- Savoir se (re)positionner
- Les axes de travail.
- Les messages inconscients
- Utiliser le conflit
- Utiliser la maïeutique pour clarifier la situation conflictuelle
- Connaître ses propres « moteurs » à conflit (valeurs sensibles)
- Gérer ses émotions
- Trouver et installer un cadre commun

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| - Apports sur la communication  | - Métaplan®                   |
| - Jeu pédagogique "l'arbre des conflits" avec le livre dont vous êtes le héros. | - Auto diagnostics            |
|   | - Jeux de rôles               |
|   | - Plans individuels d'actions |

**Apports théoriques (1/3) et training (2/3)**

### SUGGESTION ET CONSEIL

Cette formation vous aidera à comprendre tous les rouages des relations interpersonnelles et vous permettra de fluidifier vos rapports avec les autres pour un plus grand confort de vie.

### CONTACT

01 34 61 21 15 - [contact@pluriconseils.fr](mailto:contact@pluriconseils.fr)