**GESTION DES CONFLITS ET AFFIRMATION DE SOI**

***CONFLITS : du chaos à l’équilibre***

**Cette formation s’adresse à l’ensemble des acteurs de l’entreprise ou toute profession libérale. Bien entendu, elle « parlera » davantage à toute personne ayant un relationnel important au sein de son activité.**

**Elle vous donnera de bonnes bases afin de faire face aux différents types de conflits au sein de votre activité.**

**La connaissance des étapes d’escalade et désescalade de tout conflit, permet d’acquérir, au fil du temps, une forme de maitrise de soi. Cette « posture » nouvelle permet de sortir « par le haut » de la plupart des situations à caractère conflictuel. Parfois, le conflit peut même apparaître comme une opportunité pour « déverrouiller » une situation bloquée.**

**Cette nouvelle démarche doit être renforcée par une vraie confiance et estime de soi.**

 **Objectifs pédagogiques**

* **Découvrir l’importance de son état interne, celui de son interlocuteur**
* **Faire la part du différend (objectif) et du conflit relationnel (subjectif)**
* **Connaître les éléments d’escalade et de désescalade d’un conflit**
* **Se représenter le conflit comme une opportunité, positiver**
* **Se sensibiliser à l’affirmation de soi : entre respect de soi et de l’Autre**
* **S’initier aux principes de la Communication assertive**
* **Reconnaître l’importance de l’Intelligence émotionnelle**

**Objectifs opérationnels**

* **Apprendre à identifier ses émotions, celles de son interlocuteur**
* **Maîtriser le lien entre Sentir/Penser/Agir**
* **Etablir une Communication Non Violente**
* **Maîtriser les étapes dans l’escalade d’un conflit**
* **Contrôler les étapes de la désescalade**
* **Conjuguer affirmation de soi et respect de l’Autre**
* **Renforcer confiance et estime de soi**

**Pré-requis**

* **Etre motivé par une intention de maitriser des échanges constructifs lors des situations inévitables de conflit**
* **Vouloir cultiver efficience et respect de soi et son interlocuteur**

**Public**

* **Tout public : entreprise, salarié ou libéral**

**Les plus**

* **Déclinable en format individuel, intra-entreprise et sur-mesure**
* **Eligible au CPF (sous conditions), intégrant plusieurs capsules**

**Modalités pédagogiques**

* **Echanges et témoignages de situations vécues**
* **Théâtralisation et jeux de rôles autour du conflit**
* **Exercices pratiques de cohérence cardiaque, de sophrologie, de Training autogène et de visualisation**
* **Echanges et évaluations autour des différents signes de stress, lors d’un conflit**
* **Exercices autour de la communication non violente en désescalade de conflit**
* **Coping d’un protocole personnel**

**Suivi et évaluation des acquis**

* **Evaluation des compétences visées par la formation à J+30**
* **Evaluation de la formation par les participants à chaud**
* **Remise d’une attestation en fin de formation**