



# GÉRER LES CONFLITS AVEC AUTHENTICITÉ ET BIENVEILLANCE

*Les conflits sont inévitables dans le milieu professionnel et constituent souvent une source de stress. Pourtant, face à ces désaccords et tensions, il est essentiel de savoir comment les aborder avec discernement. Trouver la bonne approche de communication devient alors la clé pour transformer les oppositions en opportunités de dialogue constructif.*



## Objectifs

- **Comprendre les mécanismes du conflit en milieu professionnel.**
- **Apprendre à adopter une attitude bienveillante face aux tensions.**
- **Développer des outils de communication authentique et empathique.**
- **Favoriser un climat de confiance pour apaiser les tensions et renforcer les relations collaboratives.**

## Programme de formation

### MODULE 1: Prévention et résolution des conflits

Comprendre les mécanismes d'un conflit, les différentes postures face au conflit.  
Mise en conscience de notre façon de communiquer au quotidien.  
Se mettre en position d'écoute active pour mieux comprendre son interlocuteur.

### MODULE 2: Prévoir et désamorcer les conflits

Être capable de gérer ses émotions: apprendre à réguler pression et frustration.  
Découvrir comment faire face aux situations difficiles, désamorcer l'agressivité.  
Relativiser ce qui apparaît comme conflit.

### MODULE 3: La bienveillance en situation de tension

Être soi-même tout en respectant l'autre : introduction à la communication bienveillante.  
Adopter une communication constructive avec la méthode OSBD.

### MODULE 4: Amorcer le degré d'empathie

Pratique de l'empathie et de la compréhension mutuelle.  
Exprimer ses besoins et limites de manière constructive.

### MODULE 5: Bilan – transformation

Communiquer avec authenticité et bienveillance.  
Renforcer les relations collaboratives.  
Optimiser son degré d'empathie.

## Méthodes pédagogiques:

Apports théoriques et interactifs.  
Exercices pratiques et jeux de rôle.  
Études de cas concrets.  
Discussions de groupe et feedback collectif.

**Pré-requis:** aucun

**Profil des stagiaires:** toute personne souhaitant adapter sa communication en situation de conflit.

**Nombre d'apprenants:** 7 à 10

**Lieu:** en structure

**Durée:** 5 modules de 3h30

**Coût:** prestation sur devis