

Gérer les tensions et les situations conflictuelles

Gérer les tensions avec lucidité et humanité

Des tensions naissent aussi des opportunités de clarification, de coopération et de croissance. Encore faut-il savoir les aborder avec lucidité... et humanité.

Gérer les tensions, c'est les reconnaître, les comprendre et y répondre avec justesse. C'est **oser le dialogue, même quand il est inconfortable.**

Une formation pour **affiner sa posture** dans les situations tendues.

#intelligenceémotionnelle #assertivité #gestiondetensions #leadershiphumain



Public cible : profils Managers mais adaptable à tout collaborateur



Durée
07h

À répartir sur une journée ou deux

OBJECTIFS

- Savoir prendre de la distance par rapport à une situation
- Savoir affirmer sa position et gagner en confiance en soi
- Relancer par le questionnement pour pouvoir challenger
- Proposer des alternatives plutôt que dire non

DÉROULÉ

- S'accorder sur la notion de partenaire et (re)définir l'excellence partenariale
 - Qu'est-ce qu'être partenaire ? *Tour de table*
 - *Apports théoriques: citoyenneté organisationnelle, charte d'équipe*
- Aiguiser son sens de l'observation
 - Racontez-nous un succès ! *Repérer les faits, les sentiments, les opinions*
 - *Apports théoriques: OSBD - Observation*
- Apprendre à exprimer ses sentiments
 - Les réactions face aux situations de conflit *Exercice: décrire une situation que vous avez besoin de faire avancer. Comment avez-vous vécu la situation ?*
 - *Apports théoriques: Sentiments agréables et désagréables*
- Identifier son besoin
 - Une situation insatisfaisante *Quels besoins n'étaient pas pris en compte ?*
 - *Apports théoriques: Catégories récurrentes de besoins, besoins satisfaits/non-satisfaits*
- Oser questionner et formuler une demande
 - Questionnement OSBD *Mise en situation en sous-groupes*
 - Apports théoriques: OSBD – Demande, assertivité, types de questionnement

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Séquence vidéo



Travaux en sous-groupes et binômes



Feedbacks et debriefs

**ACTIVITÉS D'ANCRAGE**

- Mise en situation de questionnement
- Test de Gordon pour évaluer le niveau d'assertivité

LIVRABLES

Bonnes pratiques dans les situations tendues



L'art du questionnement



La méthode OSBD comme socle de la communication non violente



« La formation est bien rythmée. La formation a été très riche pour « la théorie » mais aussi des échanges avec les collègues. Je vais mettre en pratique l'OSBD.