



# Gérer les conflits dans les relations professionnelles

## Formation interentreprises

**Objectifs :**

- Repérer ses freins relationnels et savoir gérer sa communication en fonction d'eux
- Examiner les situations de blocages relationnelles
- Identifier les mécanismes du conflit
- Estimer le rôle des émotions dans la communication
- Développer sa capacité à communiquer en situations conflictuelles

**Public :** architectes, architectes d'intérieur, maîtres d'œuvre, maîtres d'ouvrage...

**Pré-requis :** aucun.

**Méthodes pédagogiques mobilisées :** la pédagogie active et participative de cette formation s'appuie sur de nombreux exercices pratiques, des tests de personnalité, des partages d'expériences, des ateliers de réflexion individuels ou collectifs, des mises en situation suivies de débriefings collectifs.

**Animation :** formation animée par une professionnelle experte dans le domaine.

**Suivi des acquis et validation :** contrôle continu des connaissances acquises. Attestation de formation.

**Lieu de la formation :** CP Formation – 8 avenue d'Aubière – 63800 Cournon d'Auvergne

**Planning – durée - horaires :**

Planning : 21 et 22 novembre 2022

Durée : 2 jours (14 heures)

Horaires : de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

**Prix :** 700,00 € non soumis à TVA/personne

→ Bon pour accord à nous retourner

**Nom du participant :**

**Destinataire de la facture :** OPCO  Entreprise

Coordonnées :

**Entreprise :**

**Nom - Prénom :**

**Fonction :**

**Date/cachet et signature**

**Contact CP Formation :**

Laetitia Fuentes – Téléphone : 07 69 75 62 43

Email : [cp.formation63@gmail.com](mailto:cp.formation63@gmail.com)

# Gérer les conflits dans les relations professionnelles

## Contenu de la formation

### Comprendre son rapport aux autres

Les principes de la communication  
La découverte de la matrice des styles de communication  
Les points forts et les points faibles de chaque style en communication  
Les besoins personnels de chaque style  
Les bases de la construction de la confiance

#### *Réflexion individuelle :*

- 1. Identifier son style de communication*
- 2. Identifier le style de la personne avec laquelle on rencontre le plus de difficultés relationnelles dans son environnement professionnel*
- 3. Autodiagnostic des changements à accomplir*

### Connaître et comprendre les mécanismes du conflit

Identifier l'origine et les causes du conflit  
Reconnaître les différents degrés du conflit  
Comprendre le processus du conflit

### Estimer le rôle des émotions dans la communication

Connaître le processus et le rôle des émotions  
Identifier ses émotions et comprendre celles de son interlocuteur  
Gérer son besoin à satisfaire ainsi que celui de son interlocuteur

### Développer sa capacité à communiquer en situations conflictuelles ou d'agressivité

S'approprier la méthode DESC (Méthode de gestion des conflits)  
Faire preuve de flexibilité relationnelle  
Exposer ses attentes et poser ses limites : adopter un comportement assertif

#### *Mise en situation :*

*Traiter une insatisfaction client interne/externe empruntée à son quotidien professionnel*