

# Les situations conflictuelles

*Nombreuses sont les situations susceptibles de générer des frustrations et de la tension... et, dont les conséquences peuvent nuire à l'entreprise, comme à ses salariés (stress, absentéisme, notoriété dégradée...). Alors, que faire lorsque l'on est confronté à des situations relationnelles difficiles ?*

*Œuvrer à l'amélioration de la qualité des relations humaines est primordial. Une compréhension mutuelle permettra des relations harmonieuses et constructives.*

## Public

Toute personne, au sein d'une entreprise d'architecture, désirant optimiser sa communication pour éviter le conflit ou le régler de manière constructive.

## Effectif

De 4 à 8 participants.

## Prérequis

Être prêt à remettre en cause sa pratique et avoir la volonté de s'impliquer.

## Méthodes et moyens pédagogiques

- ✗ Questionnaire pré-formation.
- ✗ Partage d'expériences et propositions de solutions.
- ✗ Identification d'axes d'amélioration.
- ✗ Exposé participatif avec remise d'un support.



## Dates, horaires & lieu

29 février & 1<sup>er</sup> mars 2024 de 9 à 17 heures  
14 heures

La Filature  
26 Avenue W. Churchill 27400 Louviers

## Coût

675 € TTC par participant.  
Frais de restauration compris  
(Exonération de TVA, art 261-4-4 du CGI).

## Objectifs

Apaiser les tensions et gérer au mieux les divergences

- ⇒ S'approprier les fondamentaux de la communication interpersonnelle.
- ⇒ Repérer les mécanismes de construction des conflits.
- ⇒ Faire face aux comportements qui perturbent.
- ⇒ Repérer de bons usages à mettre en place.

## Contenu

### Les fondamentaux de la communication interpersonnelle

- ✗ Les filtres d'écoute, le cadre de référence
- ✗ Le poids du non-verbal
- ✗ La déperdition du message

### L'échange

- ✗ Une vigilance : l'interprétation
- ✗ La distinction des faits, des opinions et des sentiments.
- ✗ Les obstacles de la communication

### La dynamique des conflits

- ✗ Problème, tension, crise et conflit : de quoi parlons-nous ?
- ✗ Aux origines de la situation conflictuelle.

### La résolution des situations difficiles

- ✗ Le concept d'assertivité.
- ✗ L'accueil des émotions
- ✗ Exprimer un désaccord, traiter un problème.

## Intervenante

### Catherine GUILLEMOT

Cultivatrice de Compétences, Coach, Consultante  
Titulaire du DESU « Pratiques du coaching » et formée à la Communication NonViolente®, elle accompagne les femmes et les hommes depuis une dizaine d'années. Son champ d'action est le développement des compétences comportementales et organisationnelles.

## Les 5C

4 rue de Louviers - La Croix Saint-Leufroy 27490 CLEF Vallée d'Eure

[c.guillemot@les5c.fr](mailto:c.guillemot@les5c.fr) . 07 87 86 46 96

Siret 814 650 065 00018 N° déclaration d'activité 23 27 01942 27 auprès de la préfecture de Normandie