



# Communiquer sous "Haute Tension"

ou Gérer les situations délicates  
(Clients, collaborateurs, relation intra et inter services)

## Le clin d'œil de l'agitateur...

Nous vivons tous au quotidien des conflits... petits, importants, ponctuels ou durables. Traiter positivement le conflit pour en tirer les bénéfices.

C'est avant tout le savoir être qui nous permettra de poser un regard différent (positif) sur le conflit, par ce regard, de transformer celui-ci en un objectif d'évolution.

### Le public concerné

Tous les collaborateurs souhaitant maintenir leur légitimité et ne plus vivre des situations tendues

### Les prérequis

Forte volonté de s'impliquer et de progresser

### La durée

**2 jours** soit 14 heures de formation

### Objectifs pédagogiques

- Intégrer un schéma d'identification simple de ses propres comportements et ceux de ses interlocuteurs lors d'un conflit.
- Reconnaître les différents types de réactions "sous stress" pour réagir efficacement afin de "dégonfler" la situation.
- Ecouter et comprendre pour intervenir et rassurer.
- Gérer les plaintes et incivilités : être capable de recevoir une critique, une plainte, sans agresser, prendre du recul, analyser ses propres façons de faire.

### Les supports pédagogiques

- Fiches pédagogiques

### Les propositions de l'agitateur

Nous vous invitons à compléter cette formation par les modules

- > Conduire ses entretiens avec "Brio"
- > Manager avec succès pour les cadres
- > Communiquer en Public

...

