



## S'entraîner aux entretiens difficiles

Que ce soit en tant que responsable hiérarchique ou dans le cadre d'une fonction transverse, tout manager, expert ou chef de projet fait face à des situations conflictuelles ou pré conflictuelles dans lesquelles sa flexibilité comportementale et son aisance relationnelle lui sont plus utiles que son expertise "métier". Ce stage allie de façon originale développement personnel et affirmation de soi avec des techniques de régulation individuelle ou de groupe. Formation très pratique, elle s'appuie sur des situations vécues et sur le partage d'expériences.

### Pour qui ?

Ce stage s'adresse à tout responsable (dirigeant manager, chef de projet...) dont la réussite passe par sa capacité à gérer des situations relationnelles complexes qu'il ne cherche ni à éviter, ni à aggraver...

### Quel contenu ?

- **Mieux se connaître dans sa relation aux autres**  
Autodiagnostic d'assertivité  
Repérage des peurs et des mécanismes de défense  
La chaîne : croyances, pensées, émotions, comportements  
Flexible ou rigide ?
- **Comprendre comment fonctionne un conflit**  
Nature et forme des conflits  
Les phases d'un conflit  
Les "jeux" dans les conflits  
Les comportements difficiles: agressivité, fuite, mauvaise foi, manipulation, provocation...
- **Intervenir et réguler efficacement**  
Prise en compte des enjeux, des émotions et du contexte  
Les outils de base : empathie, recadrage, métacommunication...  
La difficile position du médiateur

formation intra entreprise

1 à 2  
jours

selon les  
objectifs et la  
composition du  
programme

### Quels objectifs ?

- Diagnostiquer la nature et la forme des conflits
- Mieux connaître ses attitudes spontanées et ses mécanismes de défense
- Faire face à des attitudes passives, agressives ou manipulatrices
- Intervenir efficacement dans une situation de tension, pour soi-même ou comme médiateur

### Quelles méthodes ?

La pédagogie alterne l'apport de connaissances juridiques et les mises en situation inspirées de cas réels de face à face avec les représentants du personnel.

### A qui s'adresser ?

**Olivier Herlin**  
06 87 73 69 41

