



Mieux vivre les tensions et les conflits

- OBJECTIFS**
- ▶ Apprendre à mieux se connaître
 - ▶ Adopter la bonne attitude dans une situation tendue
 - ▶ Échanger sur les vraies raisons du conflit
 - ▶ Rebondir pour aboutir à une situation positive

- CONTENU**
- Découvrir qui l'on est sur 2 axes principaux : le mode de collecte des informations et la manière de prendre ses décisions
 - Être capable d'anticiper, d'éviter ou de repérer des situations conflictuelles
 - Se préparer avant d'accueillir ou d'être accueilli
 - Comment écouter son interlocuteur, découvrir et comprendre ses attentes
 - Questionner et faire parler, aller au-delà de ses attentes
 - Transformer les incidents en facteurs positifs

**MÉTHODES
PÉDAGOGIQUES**

- **Mnemostypes®** : découverte de soi et des types de personnalité, approche par fonction. Inspiré de CG. Jung. Utilisation d'images permettant de mieux mémoriser les différents profils de la personnalité
- **Mnemos®** : des images mentales qui permettent de décrire et de faire partager des bons comportements, des bonnes pratiques ou des bonnes manières de faire ou de savoir être.
- **Participatif** : les échanges et les discussions sont individuels et collectifs (saynètes, devinettes)
- **Dynamique** : jeux des erreurs, jeu de la file indienne, jeu de Mnemos® Cartes
- Exercices d'application « vacances de collègues aux mêmes dates », fil conducteur du jour 2
- Un livret est remis à chaque stagiaire

- COMMENTAIRES**
- 2 jours de formation en continu (1 journée sur le développement personnel et 1 journée sur les pratiques comportementales dans des situations conflictuelles)
 - Durée du stage : possibilité de le réduire à 1 jour en n'utilisant que la démarche Mnemos®
 - S'utilise au travail (tension avec un collègue ou un client) et à la maison (réclamation et conflit avec son garagiste)