

Gérer les Conflits

Objectifs - Conditions

Durée	2 jours soit 14 h
Public	8 personnes
Objectifs	Comprendre l'origine des conflits pour mieux traiter les conséquences et les effets Savoir gérer des personnes difficiles et des conflits relationnels S'approprier les outils pour résoudre positivement un conflit Anticiper et prévenir les conflits

Programme

☞ **Comprendre les mécanismes du conflit**

Comment se construit le conflit
Détecter les situations conflictuelles
Comprendre les différents types de conflits

☞ **Connaître les réactions face aux conflits**

Développer le quotient émotionnel
Savoir prendre du recul
Neutraliser les aspects négatifs relationnels

☞ **S'affirmer face à son interlocuteur**

Déjouer les stratégies du manipulateur
Se positionner face à l'agressif
Responsabiliser le passif

☞ **Utiliser des outils de résolution de conflits**

Savoir désamorcer un conflit
Recadrer le dialogue par rapport à la cause
Positionner la relation « gagnant-gagnant »
Construire un consensus

☞ **Anticiper et prévenir**

Améliorer sa communication relationnelle
Prendre en compte les attentes de son interlocuteur
Construire une qualité relationnelle

Pédagogie

Méthodes pédagogiques : actives et apports théoriques
Outils pédagogiques : mise en situation, étude de cas, exercices, test de personnalité, jeux de communication...