

# Gérer des conflits

## OBJECTIFS

- » Identifier les sources de problème et comprendre les dynamiques conflictuelles
- » Identifier les solutions de régulation et les leviers
- » Mettre en place les comportements adéquats pour sortir du conflit
- » Mettre en situation des conflits pour en sortir

Combien de temps ?

3 x 2 heures

Prix

600€ HT

Pour qui ?

Responsables technique, responsable commercial, chef d'atelier

Modalités pédagogiques

Classe virtuelle, par les exercices pratiques, les participants sont amenés à acquérir et travailler des techniques pour renforcer leur créativité.

**Pré requis :** avoir suivi un module « communication »

## PROGRAMME

### 1. POURQUOI DES CONFLITS, QUEL COMPORTEMENT ADOPTER ?

- A. Les sources du conflit**
- B. Du différend à l'affrontement direct**
- C. La confusion entre « besoin et solution »**
- D. Les conflits idéologiques et les conflits de personnes**
- E. Les caractéristiques d'une bonne communication en situation de conflit**
- F. L'importance des émotions et de l'image de soi**
- G. Les blocages : l'agressivité, l'affectif et le non-dit**

### 2. COMMENT PRÉVENIR OU TRAITER UN CONFLIT ?

- A. Les leviers : de l'écoute à la reconnaissance de l'autre et au feedback**
- B. Les processus de coopération**
- C. Comparaison des différentes stratégies possibles en fonction de la situation**
- D. Les différentes modalités des conflits avec ou sans médiateur**
- E. Limitation des risques de conflits au sein d'une équipe : les règles du jeu, les rôles de chacun, la concertation**

## LES + DE LA FORMATION

- » Les exercices et jeux de rôles proposés permettent de travailler sur les différents niveaux de conflits et sur leur résolution.
- » Le travail sur des cas concrets proposés par le groupe et les échanges de pratique avec les participants, vecteurs de progression, permettent à chacun d'établir sa stratégie d'intervention personnelle.



Pour toute demande, contactez-nous :

- 01 43 97 07 78
- formation@audigny.net