

## Mieux gérer les conflits

### Objectifs :

Identifier les prémices de conflits  
 Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits : interindividuels, inter et intra services, structurels ou organisationnels  
 Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit  
 Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle  
 Réguler et sortir des conflits

### Programme :

#### **Différencier problème, tension, crise et conflit**

- ✓ Qu'est-ce qu'un conflit ?
- ✓ Faut-il toujours éviter les conflits ? Comment et pourquoi ?
- ✓ Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
- ✓ Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture

#### **Mieux comprendre le conflit et ses conséquences**

- ✓ Identifier les niveaux d'apparition d'un conflit
- ✓ Comprendre l'escalade conflictuelle
- ✓ Repérer les jeux relationnels
- ✓ Négocier dans une logique d'accord

#### **Agir**

- ✓ Une méthode générale de traitement des conflits
- ✓ Gérer efficacement les résistances
- ✓ Comment transformer la confrontation en collaboration et vaincre la résistance au changement
- ✓ Gérer son agressivité et faire face à celle exprimée
- ✓ Quand et comment prendre de la distance, physique, et/ou affective
- ✓ Les mots "magiques" et les questions à utiliser à bon escient
- ✓ L'importance du non verbal qui crédibilise : l'attitude, les "signaux" positifs
- ✓ Attention : aux idées préconçues, aux solutions logiques, toutes faites, aux modèles
- ✓ La gestion des excès émotionnels de l'opposant
- ✓ Un médiateur, quand, pour jouer quel rôle

#### **Comment prévenir les conflits ?**

- ✓ Bien se connaître pour identifier ses capacités à prévenir et gérer les conflits
- ✓ Instaurer des relations positives avec son environnement professionnel : écoute active, empathie et assertivité
- ✓ Engager le dialogue pour mettre à plat un différend avéré : gérer l'agressivité

**Code :** A076

**En présentiel :**

**Durée :** 2 jours

**Prix :** 990 € HT

**Lieu :** Paris

### **Liste des dates :**

05 au 06 février  
 11 au 12 avril  
 24 au 25 juin  
 26 au 27 août  
 07 au 08 octobre  
 09 au 10 décembre

**En distanciel :**

**Durée :** 3 sessions de  
**0,5 jour et 1 heure de coaching individuel**

**Prix :** 810 € HT

### **Liste des dates :**

Mars : 08 matin, 11 matin et 15 matin  
 Mai : 22 après-midi, 23 après-midi et 24 après-midi  
 Septembre : 15 après-midi, 20 après-midi et 23 après-midi  
 Novembre : 21 après-midi, 22 après-midi et 25 après-midi

**Public concerné :**

Toute personne souhaitant s'engager vers la résolution positive de conflits

**Intervenants :**

Spécialiste du développement personnel et la résolution de conflits

**Pré-requis :**

Aucun

**Techniques d'animation :**

Alternance de théorie et de pratique.  
 Etudes de cas.  
 Exercices individuels et collectifs.  
 Retour d'expériences.  
 Mise en situation.  
 Jeux de rôles.

	Tests. Entraînements. Vidéos.
--	-------------------------------------