

# Gérer les conflits

Réf. : FT-GERER-CONF

Durée : 2 jours

Prix : 780.00 € HT

**Objectifs** : Comprendre le mécanisme d'un conflit pour mieux y faire face. Tirer les leçons d'un conflit pour savoir anticiper le prochain. Savoir agir au bon moment et de la bonne façon. Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle.

**Public** : Tout public.

**Méthode pédagogique** : Alternance d'apports théorique et d'exercices sur les cas de l'entreprise. Mises en situation et jeux de rôles. Un support sera remis à chaque participant après la formation.

**Nombre de participants** : 4 à 10 personnes maximum.

## 1. DIFFÉRENCIER PROBLÈME, TENSION ET CONFLIT

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Faut-il éviter les conflits ?

## 2. DIAGNOSTIQUER UN CONFLIT ET CHOISIR LE BON MODE D'INTERVENTION

- Identifier les causes des conflits.
- Comprendre la stratégie des différents acteurs, cerner les enjeux réels.

## 3. LES ATTITUDES FACE AU CONFLIT

- Les 4 attitudes face au conflit.
- Avantages et inconvénients des différentes attitudes
- Identifier son attitude privilégiée.

## 4. SORTIR D'UN CONFLIT EN DÉVELOPPANT SON ASSERTIVITÉ

- Clarifier les faits en évitant le jugement.
- Désamorcer les conflits stériles
- Communiquer sur ses sentiments, ses besoins et formuler une demande précise : la communication non violente.