

# Gestion des conflits

Durée: 2 jours

**Objectifs:** Décrypter les mécaniques des conflits, traiter et supprimer les tensions. Anticiper les tensions et situations délicates et les désamorcer au plus tôt. Prendre du recul et maîtriser ses émotions.

**Profils:** Toute personne souhaite faire face à des conflits.

**Méthodes:** Mises en situations, analyse de la situation réelle de chacun des participants et élaboration d'un Plan Personnel de Progrès.

**Prérequis:** Aucun.

**Évaluation:** L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

## Agir efficacement : mieux communiquer

- Autodiagnostic de personnalité
- Construire sa relation avec l'autre
- Développer son attitude d'écoute (écoute active, passive et flottante)
- Mesurer l'importance du non-verbal
- Gérer le stress des conflits et l'agressivité
- Comprendre et diagnostiquer la situation
- L'assertivité et la dynamique de confrontation

## Affronter un conflit

- Faire face aux agressions
- Le contrôle émotionnel
- Transformer l'agression en critique utile et constructive
- Privilégier et être moteur de la négociation
- Faire face à la colère, la mauvaise foi, la confusion
- S'approprier les outils de régulation
- Savoir mettre un terme à un échange destructeur
- Faire appel à un médiateur
- Sortir de l'impasse relationnelle

## Se donner les moyens d'anticiper les conflits

- Les différents types de conflits : entre collègues, avec les clients...
- Savoir s'affirmer pour mieux désamorcer les conflits
- Remplacer la fuite, l'agressivité et la manipulation par l'assertivité
- Apprendre à dire non sans provoquer de tension
- Adresser une critique constructive
- Savoir identifier la nature du conflit potentiel
- Prendre du recul et déterminer les causes du conflit

## Développer et renforcer sa confiance en soi

- Découvrir et développer les bonnes attitudes dans une situation conflictuelle
- Neutraliser l'impact des pensées négatives
- Développer l'estime de soi-même
- Maîtriser l'émotionnel dans le conflit
- Exprimer son ressenti pour décharger les tensions
- Cultiver le comportement assertif
- Se construire une attitude intérieure de stabilité, calme, confiance