



## Savoir gérer les conflits

<p><b>Durée</b></p> <p>2 jours</p>
<p><b>Niveau requis</b></p> <p>Expérience</p>
<p><b>Intervenant</b></p> <p>Expert</p>

### Objectifs

- ✚ Ce séminaire offre à toute personne désireuse de s'engager vers la résolution positive de conflits, les clés pour dissocier l'émotif du rationnel et adopter une stratégie efficace de résolution de conflit.

### Contenu/déroulement

- ✚ **Comprendre le fonctionnement des conflits :**
  - Identifier le type de conflit : conflits de projets, de principes, de personnes, de valeurs, d'objectifs, de méthodes...
  - Analyser l'ensemble de la situation : les acteurs et leurs motivations, les enjeux, les stratégies à développer, les marges de manœuvre.
  - Reconnaître les différents types de personnalité pour mieux s'y adapter : autodiagnostic.
- ✚ **Comment prévenir les conflits ?**
  - Connaître les 5 phases de la montée d'un conflit, de l'étincelle au point de non retour.
  - 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.
- ✚ **Désamorcer, canaliser les situations conflictuelles :**
  - Pointer les faits, tester la bonne foi et les dispositions de votre interlocuteur.
  - Identifier les jeux psychologiques sous-jacents et les canaliser.
  - Recentrer et recadrer sur les intérêts communs.
  - Connaître les 7 stratégies de résolution des conflits : de l'évitement à la négociation.
  - Utiliser les techniques de recadrage, changement de plan, repositionnement "gagnant/gagnant", aménagement des portes de sortie.
  - Souligner et renforcer les accords pour garantir l'avenir.