



# Gestion des conflits

## Objectif

Acquérir les comportements adaptés à une situation conflictuelle, savoir désamorcer les tensions, connaître les actions préventives à mettre en place.

## Public

Tous publics

## Durée et lieux

2 jours ou 3 jours - Paris - Province et étranger (devis sur demande)

## Programme

Gérer les conflits :

- mieux se connaître pour mieux se maîtriser en cas de conflit
- mettre en place des actions préventives
- modifier son comportement face à l'agressivité

Développer sa capacité à faire face :

- ce qui nous fait agir et réagir
- changer son regard sur des situations déstabilisantes
- l'utiliser en énergie créative
- agrandir sa zone de confort

Adopter une attitude physique et verbale rassurante :

- décoder les premières perceptions non verbales et verbales
- donner des signes de reconnaissance
- lever les barrières de la communication
- repérer les clignotants et les feux rouges
- jouer sur l'intonation et le rythme de la voix
- s'adapter au langage de l'autre
- distinguer l'affectif du factuel

Maîtriser les composantes de l'échange :

- transformer la pression en action
- relativiser et transformer l'évènement
- trouver la solution appropriée
- mettre en œuvre les moyens nécessaires
- amener son interlocuteur à se responsabiliser

S'adapter pour mieux gérer la situation :

- du mécontent à l'agresseur : de la souplesse à la fermeté
- gérer une situation d'urgence
- s'entraîner sur des situations vécues

## Outils et moyens pédagogiques

Travail en groupe avec les participants, avec étude de cas, exercices pratiques et mises en situation, échange d'expériences (Vidéo selon nécessité). Remise de dossier et d'attestation de participation au stage.