



# Gérer des conflits

**Durée :** 1 à 5 jours (7 à 35 heures)

**Tarif :** Intra 890,00 € HT/jour  
Groupe de 1 à 10 participants



## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES VISES

Identifier les sources ou les causes de conflits et de pouvoir mettre en place des actions préservant les intérêts de chacun.

## CONTENU DE LA FORMATION

### Identifier et repérer les sources de conflits

- Comprendre les « pièges » de la communication
- Différencier les types de conflits en fonction des enjeux et de l'état émotionnel
- Savoir désamorcer

### Développer une attitude permettant une gestion efficace des conflits

- Prendre du recul, relativiser
- Analyser rapidement la situation
- Prendre de la hauteur dans la communication
- Garder son calme lors d'une situation limite (agressivité) par la CNV (communication non violente)
- Être en phase avec ses émotions savoir les canaliser
- Soigner la relation post-conflit.

### Savoir négocier

- Apporter une réponse claire et satisfaisante pour tous
- Mieux gérer les objections et les tensions liées
- Expliquer et démontrer les solutions
- Proposer un plan d'action préservant les intérêts de chacun.

