

## PROGRAMME

### Définir le conflit

- Repérer différents types de conflits
- Identifier les sources d'un conflit
- Identifier les conséquences d'un conflit

### Gérer les comportements et les émotions dans un conflit

- Analyser un conflit
- Distinguer les facteurs émotionnels et les facteurs rationnels
- Développer son écoute active
- Développer son sens de l'observation
- Repérer le positionnement des individus en conflit

### Résoudre un conflit par le dialogue

- Connaître les bases de la communication interpersonnelle
- Diagnostiquer ses tendances assertives
- Pratiquer la méthode DESC
- Maîtriser l'art du questionnement
- Différencier faits, ressentis et points de vue
- Appliquer des méthodes de médiation
- Recadrer un collaborateur dans le respect

### Gérer l'après conflit

- Capitaliser ses expériences vis à vis des situations conflictuelles
- Renforcer la qualité de la relation

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, le participant sera capable de:

- Identifier le processus d'un conflit
- Analyser des comportements et identifier des émotions en présence
- Adopter un comportement assertif
- Pratiquer la médiation
- Recadrer un collaborateur
- Favoriser la collaboration future

### PUBLIC

Managers, responsables, chefs d'équipe souhaitant résoudre et prévenir les conflits dans leurs équipes

### PREREQUIS

Aucun prérequis

### DUREE

2 jours (14 heures)