



## Gestion des conflits

### 2 jours

### DEV08

#### Objectifs

Développer sa compréhension de l'autre  
Prévenir et gérer les situations conflictuelles.

#### Pré requis

Aucun

#### Public concerné

Toutes personnes ayant à faire face ou conduire des entretiens dans ses relations professionnelles.

#### Principes pédagogiques

Méthodes participatives.  
Exposés  
Exercices et jeux de rôles

#### Modalités de suivi

Evaluation du niveau atteint après la formation

#### 1. Pratiquer une communication basée sur l'écoute active.

1. Le principe et la communication
2. Faisons passer le courant
3. Partageons ensemble une représentation de la communication.
4. Faites mieux passer vos messages
5. Nos perceptions ne sont pas la réalité.
6. Nous abordons les situations sans neutralité
7. Evitons les blocages.
8. Développer l'écoute active.
9. Pratiquer la reformulation

#### 2. Savoir gérer et prévenir les conflits.

1. Les attitudes à adopter face à une situation conflictuelle, principes généraux :  
Communication verbale et communication non verbale.
2. Les différentes attitudes face aux conflits
3. Repérer nos attitudes face aux conflits
4. Avantages et inconvénients pour chaque attitude

#### 3. La nature ou les niveaux de conflits et leurs modes de résolution

#### 4. Gérer les personnalités extrêmes : violent, agressif, mauvaise foi