



## ***Gestion des conflits***

### **Public cible**

Pour les toutes les personnes qui dans leur organisation ou dans le cadre privé:

- Désirent **savoir désamorcer** les conflits avant leurs apparition
- souhaitent améliorer leurs **capacités à faire face** aux situations conflictuelles
- \*cherchent à gérer les tensions de manière **positive**

### **Connaissances préalables**

- Aucune connaissance préalable n'est requise.
- Pour une formation sur mesure, un apport d'expériences pratiques de situations déjà vécues est demandé aux participants.

### **Le contenu**

- Les conflits sont-ils inévitables?
- Pourquoi entrons-nous en conflit ?
- Les causes et les symptômes du conflit
- Les stades dans l'évolution d'un conflit
- Les besoins dans un conflit
- Les cavaliers de l'apocalypse
- Faire face à l'agressivité, à la fuite et à la manipulation par l'affirmation de soi
- Les règles d'or de la communication en cas de conflit
- La gestion gagnant-gagnant
- L'après-conflit
- Coaching

### **Méthodologie et bénéfices**

Le conflit appelle le **changement**. Le changement nous inquiète, mais notre crainte ne résout rien. Nous allons nous entraîner à passer à **l'action**, en utilisant la technique du judoka : exploitons **la force** du conflit pour le renverser !

En réalisant plusieurs **exercices d'application** de la méthode, les participants seront à même de comprendre **les enjeux d'un conflit** potentiel et auront la capacité de **faire face** aux situations conflictuelles en adoptant le **comportement de leur choix**.

Ils seront capables **de sortir** du conflit en personne responsable, sûre d'elle et attentive aux autres.

Chaque participant repartira avec **un plan d'action** propre à sa situation professionnelle ou privée.

### **Informations pratiques:**

Durée : 1 jour + 1h de coaching comprise par participant  
Nombre de personnes : Maximum de 12 personnes  
Formatrice & Coach : **Svetlana RAFALSKA**