

## La gestion des conflits

*Améliorer votre relation aux autres et gérer les situations difficiles*

### ▶ Participants :

Toute personne pouvant être conduite à résoudre des situations tendues ou conflictuelles dans l'exercice de ses fonctions.

### ▶ Objectifs :

- Faire face aux situations tendues
- Se gérer face aux conflits

### ▶ Programme :

- ▶ Les différentes origines des conflits
  - *Les tensions interpersonnelles*
  - *Les relations de travail*
  - *Les relations au pouvoir*
  - *La projection de « soi »*
- ▶ Les attitudes résolutive à adopter
  - *La maîtrise de soi*
  - *La maîtrise de l'agressivité*
  - *Les comportements d'assertivité*
- ▶ La crise : son développement - sa résolution
  - *Les stratégies de prévention*
  - *Les principes de la conduite d'équipe autour d'objectifs opérationnels*
  - *Les indicateurs et le suivi*
  - *Les attitudes de communication et d'encadrement efficace*

### ▶ Le plus de la formation :

Approche pédagogique pratique et opérationnelle basée sur des jeux de rôle et des simulations analysés en groupe.

Apports de l'animateur.

### ▶ Modalités :

- ▶ Durée : 2 jours
- ▶ Tarif inter : 695 € HT/participant + Forfait repas 40 € HT