

## Gérer les conflits au quotidien

- Objectif**      Savoir gérer les conflits quotidiens
- Identifier les composantes des conflits et les résoudre avec méthode
  - Jouer un rôle de médiateur dans la résolution des conflits
- Public**      Encadrement ou toute personne ayant à gérer des conflits
- Durée**      2 jours (1+1)
- Pédagogie**    jeux de rôles, autodiagnostic, cas concrets proposés par les participants et par le formateur, discussions/partage, entraînements, apports de méthodes et d'outils
- 
- Contenu**      **Identifier les composantes d'un conflit**
- traiter les problèmes avant qu'ils ne dégénèrent
  - le conflit, situation révélatrice des enjeux d'acteurs
  - causes et mécanismes des situations conflictuelles.
  - le rôle des valeurs et des besoins dans le processus de résolution
  - le conflit, facteur positif de la croissance d'un groupe
- Faire face aux situations conflictuelles**
- les types de comportement face au conflit : fuite, affrontement, manipulation, assertivité
  - les attitudes dans la communication : du blocage à la compréhension
  - écoute et reformulation, clé des situations difficiles
  - s'affirmer, savoir dire non, s'opposer tout en respectant l'autre
  - répondre aux mises en cause par une attitude constructive
- Construire des solutions gagnant/gagnant**
- l'encadrement : rôle de médiateur dans la résolution des conflits
  - le processus en 3 étapes de la recherche de solutions négociées : Consulter, Confronter, Concilier
  - suivi et ajustement de l'application des solutions