

## GESTION DES CONFLITS, DES LITIGES

### Objectifs :

- Comprendre les mécanismes d'émergence des conflits ou des litiges.
- Assumer avec sérénité une situation conflictuelle
- Prendre conscience de ses propres attitudes et réactions dans ces situations
- Dépasser la dynamique du conflit pour déboucher sur de nouvelles opportunités

**Durée** : 2 jours

**Type** : Formation-Action

**Pour qui** : Toute personne confrontée à des situations de conflits ou de négociations...

### Principaux thèmes abordés

#### Connaissance de soi

- Mon attitude et mes comportements en situation conflictuelle
- Rôle amplificateur et rôle modérateur
- Comment assumer une situation conflictuelle

#### Les différents types de conflits et leur nature

- Les faux conflits, les conflits d'avis ou d'opinion, d'intérêt, de valeurs...
- Les faits, les causes, les objectifs, les buts et les méthodes

#### Les différentes phases d'un conflit

- L'anticipation,
- Le désaccord conscient,
- La discussion,
- Le différend ouvert,
- Le conflit ouvert

#### L'évolution des conflits et leur issue

- La rupture, l'attente, le compromis, la domination, la 3<sup>ème</sup> voie, la synergie
- Les comportements à adopter face à un conflit et les règles fondamentales pour les résoudre

#### Vivre et quitter le conflit

- Identifier son objectif personnel
- Savoir écouter
- Questionnement, reformulation
- Flexibilité et synchronisation
- L'assertivité
- Induire un changement de conduite
- Créer et entretenir une bonne relation
- Le dialogue comme outil de prévention