

## **GESTION DES CONFLITS**

### **Objectifs**

- Comprendre les différentes sources de conflits
- Maîtriser les techniques de communication pour désamorcer un conflit
- Adopter une posture assertive face aux situations tendues
- Négocier et trouver des solutions gagnant-gagnant
- Favoriser une culture de collaboration et de respect

### **Public cible**

- Managers et dirigeants
- RH et responsables d'équipe
- Toute personne confrontée à des conflits dans son environnement professionnel

### **Programme**

- Les sources et types de conflits
- Les mécanismes psychologiques du conflit
- La gestion des émotions dans les conflits
- La communication non violente (CNV)
- Techniques de médiation et de négociation
- Prévention des conflits dans un cadre professionnel
- Exercices et mises en situation

**Durée : 2 jours**

**NB : une évaluation en amont et en aval est assurée via des outils performants**