



# SAVOIR GERER LES CONFLITS

**OBJECTIFS** : Dissocier la part liée à l'émotif et aux éléments rationnels dans un conflit ; maîtriser sa propre émotivité dans une situation de conflit ; suivre une stratégie positive de résolution de conflit.

**PUBLIC** : Toute personne, exerçant ou non un poste à responsabilité, souhaitant apprendre à gérer les conflits à l'aide d'outils simples et efficaces applicables pour toutes situations de la vie professionnelle et courante.

**DUREE** : 21 heures.

**DATES** : Les 7, 8 et 9 Septembre 2009

**COUT** : 803.50 €

## PROGRAMME

### ANALYSER UN CONFLIT

Conflit portant sur un projet, des principes ou des valeurs  
Conflit lié à des désaccords sur des modalités  
Conflit simplement relationnel

### CANALISER SES COMPORTEMENTS DANS UN CONFLIT

Analyser et décomposer la situation  
Prendre en compte ses émotions et ses croyances  
Retrouver une ressource positive

### REPERER LA STRATEGIE DE SON OU DE SES INTERLOCUTEURS

Saisir le cadre de référence de l'autre  
Observer son non-verbal  
Pointer ses motivations, ses intérêts, ses bénéfices éventuels  
Identifier les jeux psychologiques sous-jacents

### RAMENER SON INTERLOCUTEUR DANS UNE DISPOSITION DE RESOLUTION POSITIVE

Le recadrage positif  
L'humour  
Le changement de plan  
Le repositionnement "gagnant/gagnant"

### ANALYSER ET METTRE A PLAT LE DIFFEREND

Tester la "bonne foi" de l'interlocuteur  
Imaginer des solutions en forme de portes de sortie  
Souligner l'accord  
Vérifier la disposition de l'interlocuteur

### PREPARER L'AVENIR

Renforcer la qualité de la relation  
Anticiper les prochains différends

### METHODES PEDAGOGIQUES :

Ce stage propose un travail de réflexion sur ses propres comportements lors de cas concrets rencontrés sur le terrain Il apporte des outils d'analyse, une structure de résolution de conflit, ainsi que des outils de comportement adaptés. Chaque outil fait l'objet d'une expérimentation en simulation à partir de cas concrets apportés par les participants.

Retrouvez toute notre actualité sur [www.ifacom.com](http://www.ifacom.com)

#### DRAC

SARL au Capital de €7 622.45 - SIRET : 388 084 394 000 21 -APE : 8559A  
Bureau et Centre : 27, Rue Achille René Boisneuf - 97110 Pointe à Pitre - Tél : 05.90.20.19.37 Fax : 05.90.68.30.36  
Siège social et Centre : 15. Rue Frébault - 97110 Pointe à Pitre - Tél : 05.90.93.06.30 - Fax : 05.90.89.09.93