

# **GÉRER LES CONFLITS ET L'AGRESSIVITÉ**

## **CODE STAGE : AS320**

### **OBJECTIFS**

Etre capable de traiter les conflits dans une équipe.

### **DURÉE**

2 jours

### **PUBLIC**

Managers souhaitant mieux gérer les conflits au quotidien

### **PRÉ-REQUIS**

Aucuns

### **PROGRAMME**

#### **1. INTRODUCTION**

Qu'est-ce qu'un conflit ?

Exemples de conflits.

#### **2. DETECTER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES**

D'où naissent les conflits ?

A quel moment un conflit peut il éclater ?

#### **3. ANALYSER LES CAUSES REELLES DE CONFLIT**

Les différents types de conflits.

Méthodologies d'analyse.

#### **4. LE SAVOIR ETRE EN SITUATION DE CONFLIT**

Différents types de comportement.

Reconnaître et savoir utiliser les émotions.

Pratiquer la critique constructive.

Les aspects positifs des conflits.



## 5. TRAITEMENT DES CONFLITS

Evaluer les positionnements des acteurs

Se mettre à la place de l'autre

Préparation des négociations

Savoir quoi demander et comment

Définir les options et les marges de manœuvre de son interlocuteur

Organiser les réunions de traitement de conflits

Désamorcer les conflits.

## 6. ESCALADE

Comment détecter l'impasse de la résolution de conflit.

Que faire pour débloquer une situation.

Mise en place des procédures de médiation.

Les arbitrages.

