

## Gérer les tensions et les conflits

### Objectifs de formation

- Avoir des repères fiables sur la dynamique des conflits
- Désamorcer l'hostilité et prévenir les situations difficiles
- Adopter une posture de médiateur

### Pour qui ?

- Dirigeants et managers qui initient ou accompagnent les changements dans l'entreprise
- Chefs de projets
  - Représentants du personnel
  - Toute personne en contact avec la clientèle

### Principaux thèmes étudiés au cours de la formation

#### La dynamique relationnelle :

- - Identifier les stratégies de communication et leur répercussion dans la vie d'un groupe
- - Comprendre les mécanismes individuels
- - Connaître les différentes causes des conflits individuels et de groupe
- - Les phénomènes de l'escalade : fatalisme, surenchères, compensation, enchaînements.

#### Anticiper les conflits

- - Respecter et positiver les attitudes d'autrui
- - Faire respecter sa propre attitude
- - Savoir dire non
- - Désamorcer les désaccords
- - Apprendre à négocier « gagnant »
- - Prendre en compte ses émotions et celles de l'autre
- - Développer une attitude positive, créer une relation « vraie »

#### Gérer les conflits

- - Désamorcer la violence
- - Rentrer dans le jeu de l'autre
- - Amener l'autre à réfléchir différemment
- - Mener les étapes de la résolution d'un problème ou d'un conflit
- - Gérer les obstacles, aider à la résolution des conflits sans faire de perdant

#### La volonté de médiation dans un rapport de force :

- - Clarifier les qualités des médiateurs
- - Désamorcer l'agressivité
- - Faire face à la mauvaise volonté

#### Prendre du recul face aux agressions

- - Savoir faire la part des choses
- - Ne pas intérioriser l'événement subit

### Méthode pédagogique

- L'expérimentation par le jeu, l'humour et le miroir du groupe sont les atouts indispensables pour favoriser une acquisition « concrète » des qualités nécessaires à un travail plus serein.
- La théorie est systématiquement mise en pratique par des jeux de rôles, des situations réelles exploitées à titre d'exemples et mises en action.

### Durée

2 jours