



GESTION DES CONFLITS

Objectifs

- ✓ Comprendre les mécanismes d'un conflit
- ✓ Identifier les signes avant-coureurs
- ✓ Acquérir des techniques pour désamorcer une situation conflictuelle
- ✓ Adopter une posture constructive et apaisante

Programme

Comprendre le conflit

- Origines fréquentes : Manque de communication ou malentendus
- Différences de valeurs ou de priorités
- Pression émotionnelle ou stress accumulé
- Jeux de pouvoir ou de territoire (ex : qui décide ? qui a raison ?)

Reconnaitre les signes d'un conflit en cours

- Tension palpable, ton sec ou ironique
- Non-dits, interruptions, haussement de voix, comportements passif/agressif
- Isolement ou repli d'un membre de l'équipe ou d'un proche

Clés pour désamorcer une situation conflictuelle

- Posture du médiateur
- Bases de la communication non violente

Consultez l'ensemble de notre catalogue

