

## GÉRER LES CONFLITS

MEE 02

**Durée** : 14 h

**Organisation** : 2 jours

**Public concerné** : toute personne amenée à rencontrer des situations conflictuelles sur le lieu de travail

**Objectifs de la formation** :

- comprendre les causes des principaux conflits, les repérer et y répondre adéquatement

**Contenu et méthode de la formation** :

Module 1 : Comprendre les enjeux d'un conflit

Repérer le cadre de référence de l'autre, les enjeux.

Analyse de conflits et détermination de ses causes sous-jacentes. Mises en situations, cas vécus, jeux de rôle.

Module 2 : Se donner des outils pour observer l'autre

Observer le non verbal, détecter les jeux psychologiques, décomposer le conflit

Apports théoriques (A.T., PNL, PCM) et mise en pratique sur la base de cas concrets issus du vécu des participants

Module 3 : Retourner la situation

Se comprendre soi-même, prendre du recul, maîtriser ses émotions, oser l'humour, découvrir et employer le principe du win-win, dire stop, dire non, renverser la vapeur vers une suite positive.

Apports théoriques et jeux de rôle sur la base de cas concrets issus du vécu des participants.