

## Gestion des conflits 2 : Transformer ses conflits en opportunités (1J)



### Descriptif

**« Les difficultés doivent pousser à l'action et non décourager. L'esprit de l'homme se renforcera par le conflit. »** - William Ellery Channing

Même s'il est rarement agréable à vivre, le conflit fait partie inhérente du processus de communication et émaille la vie quotidienne. Quand il est bien géré, le conflit devient une véritable opportunité d'échange équitable et permet de faire évoluer des situations parfois complexes. Il ne doit donc pas être abordé comme un échec mais plutôt comme une ouverture vers des relations plus harmonieuses et efficaces.

L'objectif de cette formation est d'offrir aux participants une boîte à outils relationnels bien étoffée tout en les faisant travailler sur leurs préférences comportementales. Ils auront ainsi l'opportunité d'aborder les situations conflictuelles à travers une démarche positive et constructive tant pour eux-mêmes que pour leurs interlocuteurs.

### Objectifs

- Identifier ses zones de confort en matière de communication ;
- Identifier ses réactions personnelles lors de situations potentiellement conflictuelles ;
- Décoder et appliquer un langage non verbal apaisé et apaisant ;
- Travailler sur ses besoins, ses attentes et ses croyances limitatives influençant la manière d'aborder les conflits ;
- Tenir compte des besoins, attentes et perceptions de ses interlocuteurs ;
- Appréhender les composantes de culture, d'éducation, de genre et de parcours influençant le processus d'évolution des conflits ;
- Identifier les jeux de pouvoir relationnels et les désamorcer de manière constructive ;
- Pratiquer une communication assertive et explicite, respectueuse de tous les acteurs en conflit.

### Pour aller plus loin

- Gestion des conflits 1 : Anticiper les conflits pour les éviter (1J)
- Décoder le langage non-verbal (1J)
- Travailler avec les émotions des autres (1J)
- Maitriser son langage non-verbal (½ J)
- Cultiver le calme et rester stable dans la tourmente (½ J)