

## GESTION DES CONFLITS

Durée : **2** jours

### Objectifs de la formation :

- Comprendre ce qui se joue entre les acteurs
- Identifier des pistes et marges de manœuvre pour agir sur la situation en fonction de la nature du conflit
- Mettre en place des actions au quotidien pour favoriser une communication saine et efficace

## LE PROGRAMME

1. Etats des lieux
2. Conflits, sources et enjeux
3. Gestion des émotions
4. Attitudes face au conflit
5. Prévention et protection
6. Gestion des conséquences des conflits
7. Outils pour faire face aux situations difficiles