

**Durée : 2 jours**

### Objectifs opérationnels :

- Identifier les critères de non-communication et de désaccord
- Mettre en œuvre des techniques simples pour prévenir ou désamorcer les conflits

### Objectifs pédagogiques :

- Anticiper les conflits afin de réduire leur impact
- Identifier la source du conflit pour lui apporter la résolution adaptée
- Utiliser les techniques de régulation

### Méthodes et outils utilisés :

- Apports théoriques sur notre perception individuelle, nos croyances face aux conflits
- Les ingrédients pour une communication conflictuelle
- Les trois niveaux de conflit (contrat, atomes crochus, stratagèmes)
- Adaptation de la stratégie de "régulation" en fonction du niveau de conflit
- Les démarches de résolutions de conflits
- Mise en situation de problématiques vécues et application des techniques de résolution