



# Gérer les tensions et conflits au sein d'une équipe de travail

## Objectifs

- **Améliorer son efficacité personnelle afin de mieux atteindre ses objectifs.**
- **Résoudre les conflits au quotidien et les sources de tension.**
- **Développer les relations constructives avec ses partenaires.**

## Programme

- **Principes et techniques de négociation.**
  - Les différentes formes de négociation selon les buts poursuivis : négociation contradictoire et négociation coopérative.
- **Les outils du négociateur.**
  - Les techniques d'argumentation et de débat.
  - Stratégies et tactiques.
- **Cadrage et phase préparatoire.**
  - La détermination de l'objectif.
  - La recherche des points négociables.
  - L'élaboration d'un "scénario".
- **La conduite de la négociation.**
  - Les trois étapes d'une négociation réussie.
  - Les attitudes "gagnant-gagnant".
- **La gestion des tensions et des conflits.**
  - Les différents niveaux de conflit selon la nature de la situation.
  - Attitudes adultes et réactions de défense.
  - L'assertivité : efficacité et limites.  
Comment adapter son comportement et son style de communication.

**Durée :**  
1 jour – 7 heures

**Public :**  
Directeurs, chefs de service,  
responsables des ressources  
humaines

**Prérequis :** Aucun

**Groupe :** 12 personnes maximum

### Méthodes pédagogiques :

- Exposé
- Etude de cas
- Support de vidéo projection et/ou liens remis

A l'issue de la formation, il sera procédé à une évaluation de la formation

**⚠ Ce document n'est pas contractuel !**

*En fonction des besoins des participants, le formateur adaptera le déroulé et le contenu de la formation.*