

# L'art du consensus :

## Du conflit à l'accord au sein des équipes

Investir des ressources dans la gestion des conflits est une stratégie gagnante qui a un effet direct sur la dynamique de l'entreprise, l'image auprès des clients et des partenaires, ainsi que sur la motivation des collaborateurs. Les conflits sont des signes de transformation et sont plutôt sains dans la vie professionnelle et privée. Tout l'art des conflits réside dans la manière de les gérer. Aborder les situations conflictuelles de façon constructive renforce les relations humaines, entraîne une meilleure coopération et stimule les intéressés à relever des défis ensemble. Ces quatre modules vous permettront de développer les compétences nécessaires afin de prévenir et résoudre les conflits, ainsi que de mener de front des situations de négociations difficiles.

### Module 1

#### Les bases du consensus

Les types de conflits  
Les 3 types de personnalités dans les conflits  
La communication non violente

### Module 2

#### Gérer les interactions agressives

Recevoir les critiques  
Techniques verbales pour gérer l'agressivité

### Module 3

#### La négociation

Les 5 styles de négociation  
Les stratégies de communication dans la négociation

### Module 4

#### Le consensus au sein des équipes

Les perturbateurs et leurs styles  
Gérer les conflits d'équipe