

# ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS

(N'attendez pas les conflits, anticipez-les !)



## Objectifs

Comprendre le fonctionnement des conflits et ses différentes étapes

Favoriser une communication constructive et positive pour éviter les conflits

Apprendre à désamorcer les conflits existants

Prévenir, anticiper les conflits en appliquant des méthodes opérationnelles

Comprendre les principes de la communication verbale et non verbale dans la gestion des conflits

