



# Conclusions

Nous espérons que ce module en ligne vous a aidé à approfondir vos connaissances sur la manière d'aborder et de gérer **un conflit**.



*« La paix n'est pas l'absence de conflit, mais la capacité à y faire face. »*

-Gandhi

## Résumé des différents points ...

- Le conflit est un **désaccord** ou une **opposition** de point de vue, de valeur, d'intérêts ou de besoins
  - Le conflit est une **opposition manifeste**
  - Des **manifestations observables** comme un changement d'habitude, un ton de voix plus sec, une discussion houleuse ou une absence de communication
  - Le manager doit **anticiper, reconnaître** et **prévenir les tensions** dans son équipe avec **lucidité**
  - **S'adapter** au contexte et faire preuve de **bon sens**
  - Les conflits non résolus empêchent **l'atteinte des objectifs** !
- Limiter les carburants **internes** et **externes**
  - Contrôler **ses émotions** et se concentrer **sur les faits**
  - **Eviter le triangle dramatique !**
  - **Etre à l'écoute de l'autre** et prendre en compte **ses émotions** grâce à **l'intelligence émotionnelle**
  - **Aborder positivement** le conflit et transformer **le pépin en pépite !**

