



GESTION DES CONFLITS

« Comprendre un concept inévitable pour pouvoir le gérer au mieux ! »

OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- ◆ Analyser le concept de conflit dans les activités quotidiennes
- ◆ Comprendre les causes et analyser les différents types de conflits
- ◆ Mesurer les stades successifs qui mènent au conflit et choisir l'outil de résolution adapté

PUBLIC ET PREREQUIS

- ◆ Toute personne ayant un rôle de manager hiérarchique ou transversal, confronté à des conflits potentiels

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- ◆ Pratique et concrète, la formation met à disposition des participants, des outils et des méthodes directement utilisables et transposables au contexte de chacun
- ◆ Formation pratique, elle alterne études de cas réels, simulations et entraînements



SANCTION DE LA FORMATION

Le suivi de la formation sera assuré par la signature des fiches de présence matin et après-midi.

A l'issue de la formation les participants se verront remettre une attestation de stage.

PROGRAMME

Définir le concept de conflit

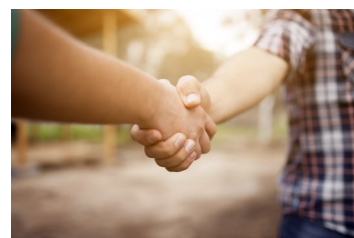
- ◆ Comprendre pourquoi les conflits sont inévitables
- ◆ Les causes personnelles et interpersonnelles
- ◆ Les origines et types de conflits
- ◆ L'objet des conflits

Gérer le conflit

- ◆ Choisir d'intervenir ou non ? Dans quel cas ?
- ◆ Reconnaître le processus de développement du conflit
- ◆ Différencier un conflit de ce qui ne l'est pas
- ◆ Analyser les causes pour trouver des moyens de résoudre ces conflits
- ◆ Appliquer la méthode de résolution de conflit

Appliquer les principes de négociation, de la médiation

- ◆ Gérer le stress
- ◆ Conclure le conflit : formaliser sans nuire pour le futur



INFOS PRATIQUES

- ◆ Durée : 2 jours
- ◆ Dates : nous consulter
- ◆ Lieux : Colmar, Strasbourg
- ◆ Tarif : nous consulter

