

# GERER DES CONFLITS

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

## OBJECTIFS

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
- ◆ Lieux : Colmar, Strasbourg, Reichshoffen et Mulhouse