

## PROGRAMME DE FORMATION **Gestion des Conflits – 1jour**

**A l'origine des conflits, on peut identifier différentes causes en fonction de leur source interne ou externe.** Il s'agit parfois de différences d'appréciation ou de valeurs, de conditions de travail, de revendications, de moyens... Sur le fond, les conflits peuvent être : **réalistes** ou **liés à des malentendus**.

Les conflits liés à des malentendus peuvent être améliorés par des efforts de communication, par un souci de rassurer lorsque des incertitudes planent. Les conflits réalistes quant à eux, ont besoin de négociations, de conciliations ou de compromis.

**Cette formation s'adresse aux salariés qui souhaitent comprendre la notion de conflit et appréhender les solutions pour se préserver.**

### **Public et pré-requis**

- Aucun
- Tout public

Pour les **personnes en situation de handicap**, nous nous tenons à votre disposition pour étudier la possibilité de mettre en œuvre l'ensemble des aménagements personnalisés nécessaires à la réalisation de la prestation.

### **Durée\***

1 jour soit 7 heures

### **Lieu**

Intra entreprise : dans vos locaux

### **Méthodes et moyens pédagogiques**

- Mises en situation
- Ateliers d'exercice
- Apports théoriques
- Partage d'expériences & interactivité
- 1 livret participant par stagiaire
- Power-point
- Formation dispensée en français

### **Intervenant**

Dispensée par un formateur expérimenté dans ce domaine

### **Évaluation**

Évaluation continue et formative

### **Objectif**

- Comprendre la notion de conflit
- Savoir se positionner face au conflit
- Acquérir des outils de gestion des conflits

### **Contenu**

#### **La notion de conflits**

- Définition
- Les origines du conflit
- Les catégories de conflits
- Le processus

#### **La gestion de conflits**

- Objectifs
- Les différents styles de gestion des conflits (Thomas-Kilman)

#### **La négociation**

- Méthode de résolution de problème
- Les étapes : de la prévention à la situation post conflictuelle



### **À noter**

\* Cette formation, complétée des notions de Communication et d'Assertivité, peut être déroulée sur 2 jours soit 14 heures.