

## La gestion des conflits

### Description

*La gestion des conflits* est un cours conçu pour les personnes qui doivent collaborer en équipe ou qui souhaitent acquérir cette compétence pour atteindre leurs objectifs par le partenariat. Les participants à cette formation apprendront à rester calmes, attentifs et fermes face aux comportements agressifs. Analyser les conflits et leurs causes et appliquer des stratégies de négociation. Agir clairement pour réaliser un objectif commun permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution de conflits interpersonnels.

### Objectifs

Permettre au participant de :

- Comprendre la nature des conflits;
- Être capable de se positionner dans une situation de conflit;
- Utiliser les stratégies adéquates dans la résolution de conflit;
- Comprendre les personnalités difficiles et les enjeux relationnels.

### Contenu

#### Comprendre les ingrédients d'un conflit

- La nature de conflits
- Les genres de conflits
- Les étapes vers le conflit
- Les sources de conflit

#### Les comportements conflictuels

- Les facteurs-clés
- Les enjeux
- Les comportements passifs
- Les comportements agressifs
- Les comportements manipulateurs

#### Les émotions dans le conflit

- Reconnaître et utiliser les émotions
- Les différentes émotions
- L'utilité de l'expression des émotions
- La transformation des émotions en affirmation de soi

#### Les stratégies, méthodes et procédures

- La prévention
- Les pistes de solution
- La négociation
- Le processus de résolution
- La médiation

#### Concevoir son plan d'action personnelle

### Détails du cours

#### Durée :

La formation se déroule en 1 journée.

(Le contenu et la durée de cette session peuvent être adaptés pour la formation sur mesure en entreprise.)

#### Public cible :

Ce cours est destiné à tous les responsables d'équipe, chefs de services ou de départements, mais aussi à toutes les personnes ayant à collaborer avec les membres de l'entreprise.

#### Certification :

Attestation de formation

#### Forme du cours :

Modèle d'apprentissage en classe dirigé par un formateur, au rythme du groupe, avec activités pratiques structurées.

Possibilité de suivi (Optionnel)