

## Gérer les conflits

### OBJECTIFS :

- ✓ Anticiper les risques de conflits
- ✓ Analyser les différents types et niveaux de conflits
- ✓ Résoudre les conflits
- ✓ Développer les bonnes attitudes en situation de conflits

### METHODES

#### PEDAGOGIQUES :

- ✓ Formation interactive
- ✓ Travail à partir de situations vécues par les stagiaires

### PERSONNES

#### CONCERNEES :

- ✓ Toute personne de l'encadrement

### MODALITES PRATIQUES :

- ✓ Durée : 2 jours
- ✓ Tarif : Inter : voir calendrier ci-joint

### PROGRAMME :

- Les différents types de conflits
- Les signes avant-coureurs
- Identifier formellement un conflit
- Evaluer les enjeux et conséquences
- Le contrôle des faits concrets
- Les règles de référence
- Résolution du conflit :
  - La préparation du manager
  - Les différentes étapes à formaliser
- La gestion des acteurs du conflit
- La maîtrise de l'entretien de sortie du conflit
- Le suivi et la prévention des rechutes
- Causes et prévention des conflits