

# GESTION DES CONFLITS

Réf : QVT/RPS AT.5.SB - 21/06/2017 - Version 2

## OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- √ Mécanismes du conflit
- √ Repérer les types de conflits
- √ Savoir mettre en place des techniques de prévention et de gestion

<b>PUBLIC CONCERNÉ</b> Tout salarié 12 personnes maximum	<b>VALIDATION</b> Attestation de stage
<b>PRÉREQUIS</b> Aucun	<b>PROFIL FORMATEUR</b> Nos formateurs sont issus du métier dans lequel ils interviennent
<b>DURÉE</b> Atelier d'1 journée 40 % théorie 60 % pratique	Ils sont pour un bon nombre d'entre eux en activité dans le métier dont ils sont spécialistes

### **PROGRAMME**

Définition du conflit

A quoi sert le conflit

- Les aspects négatifs du conflit
- Les aspects positifs du conflit

Identifier les différentes sources du conflit pour mieux le résoudre

- Identifier ses émotions et les gérer
- Prendre du recul
- Reconnaître ses erreurs de part et d'autre

Les étapes de la résolution du conflit

- Communication non violente
- Méditation

Sortir du conflit et gérer l'après conflit

- Redéfinir des règles managériales
- Prévenir les situations conflictuelles

➔ *Mise en situation, jeux de rôle*