

# La gestion des conflits

## PROGRAMME DE FORMATION

### La nature et les causes des différents conflits potentiels en situation de travail

- Les conflits sociaux
- Les conflits managériaux
- Les conflits interpersonnels

### La gestion des conflits sociaux

- La compréhension des causes et des enjeux
- La gestion des mouvements sociaux
- Les rôles et postures du management

### La prévention et la gestion des conflits liés au management

- Les sources du conflit
- Les enjeux de communication
- La gestion des comportements

### La prévention et la gestion des conflits interpersonnels

- Le rôle et la légitimité du manager
- Les bonnes postures
- L'arbitrage et la médiation

### Les outils managériaux pertinents pour toutes les formes de conflits

## OBJECTIFS

Développer la capacité des encadrants à mieux anticiper, prévenir et le cas échéant gérer les conflits grâce à une bonne compréhension des différentes natures de conflits auxquelles le management peut être confronté et d'acquérir :

- Les postures et techniques d'approche qui sont communes à tous les conflits,
- Les responsabilités et les positionnements attendus en fonction de la nature de chacun d'eux.

## Public

- Cadres et agents de maîtrise en responsabilité d'encadrement hiérarchique dans différentes activités ou fonctions



2 jours (14 heures)



Intra : devis sur demande



Référence de la formation : M9

## Les + de la formation

- Participation active, avec alternance d'apports théoriques, de partage d'expérience, de discussion entre les participants, de cas pratiques et de mise en situation.