



# GESTION DE CONFLIT

## Gérer les conflits

Gérer les différends et les situations difficiles dans les relations avec les personnes en appliquant une démarche efficace, tout en gardant le contrôle de ses émotions.

### Objectifs

- Identifier les différentes façons de réagir face aux conflits.
- Détecter la présence de conflits.
- Déterminer le type et l'intensité des conflits.
- Approfondir différents types d'interventions lors de situations de conflit dans son équipe.
- Identifier des stratégies et élaborer les bases d'un plan d'action.

### Éléments de contenu

- Définition de la notion de conflit.
- Réactions face à un conflit.
- Méthode de gestion de conflits de Thomas-Kilmann.
- Les signes avant-coureurs.
- Les différents types de conflits.
- Les stratégies pour mieux gérer un conflit.

### Clientèle cible

Gestionnaires

### Durée

Formation en salle de 4 heures à 8 heures