

GESTION DES CONFLITS

✓ Public

Tous cadres et managers, chefs de projets, qui désirent maîtriser les clés de la gestion des conflits.

✓ Objectifs

- Mieux comprendre la gestation des conflits
- S'approprier les techniques de gestion de conflit

✓ Programme

Ce programme est donné à titre indicatif

☞ **Définition**

- La nature des conflits
- L'inéluabilité des conflits
- Le bénéfice des conflits

☞ **Les différents comportements face aux conflits**

- La passivité
- L'agressivité
- La manipulation
- L'affirmation

☞ **Les différents modèles de résolution de conflits**

- Le modèle gagnant - perdant
- Le modèle perdant - perdant
- Le modèle gagnant - gagnant

✓ **Durée** 🕒
2 jours

✓ **Méthode pédagogique** 🧑

Etudes de cas, échanges d'expériences, et mises en situation pratiques. Benchmarking de solutions, jeux de rôles filmés et analysés.