

## GESTION DES CONFLITS

### Pôle d'activité

COMPETENCES COMPORTEMENTALES

### Prix/participant

205,00 €

### Prix/session réservée

2.495,00 €

### Durée de la formation

3 jours (8h30-16h30).

### Personne de contact

Patrick GILET Gestionnaire de dossiers clients - Gestionnaire IT

pgilet@erap-gsob.brussels

### Formule

Présentiel

### Nombre max. de participants/session

15

### Prix/session sur-mesure

Contactez-nous

## Détail de la formation

Différents types de conflits peuvent survenir dans le cadre professionnel. Les agents du secteur public n'en sont pas à l'abri. Plus ou moins malgré eux, certains peuvent se retrouver à devoir gérer des conflits entre leurs collègues, ou même à être partie prenante à ces conflits. D'autres, qui sont chargés de gérer une équipe, doivent résoudre des conflits entre différents membres de l'équipe. Et enfin, certains agents ont pour mission, entre autres, de gérer des conflits, en interne à l'organisation et/ou extérieurs à l'organisation (par exemple des conflits de voisinage, etc.).

La formation vise à répondre à ces différents besoins en donnant aux participants des clés pour gérer les conflits auxquels ils sont confrontés, quels qu'ils soient.

### Méthodes pédagogiques

La pédagogie est active, inductive et participative et mobilise l'intelligence collective. Les activités sont variées :

brainstormings, analyse d'images et de fragments vidéo, mini-jeux Thiagi, ...

Une bonne partie de la formation repose sur des analyses situationnelles, des études de cas et des jeux de rôles, basés sur des situations amenées tantôt par les formateurs, tantôt par les participants.

En outre, des moments de réflexion individuelle, d'introspection et d'auto-évaluation sont prévus afin de favoriser l'intégration des outils dans la pratique quotidienne et de développer les capacités d'analyse et de réflexivité des participants.

La troisième journée est une « journée de suivi ». Organisée quelques semaines après la formation de base, elle a pour objectif d'amener les participants à donner un retour sur l'application des outils dans leur pratique quotidienne et à s'exercer à nouveau sur des situations concrètes, en mettant l'accent sur les difficultés éventuellement rencontrées.

## Contenu

- Qu'est-ce qu'un conflit
- Cycle de vie du conflit
- Différents types de conflits et différents niveaux de conflits
- Sources de conflits
- Attitudes en conflit
- Outils et techniques de prévention des conflits :
  - Identifier les besoins, enjeux et intérêts
  - Comment bien communiquer (écoute active, assertivité)
  - Identifier, comprendre et gérer les émotions
  - Adopter la neutralité (si on est une personne tierce au conflit)
- Les différents modes de résolution de conflits (avec ou sans l'intervention d'un tiers)
- Outils et techniques de négociation et/ou de médiation (en fonction des besoins des participants)
- Les relais institutionnels

## Disponibilité au catalogue

Disponibilité (sous réserve d'inscriptions suffisantes) et conditions garanties jusqu'au 19/08/2023.