

## **ME 4 – GERER LES CONFLITS AU QUOTIDIEN**

### **Objectifs :**

- ✓ Identifier les prémices de conflits.
- ✓ Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits.
- ✓ Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit.
- ✓ Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle.
- ✓ Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits.
- ✓ Réguler et sortir des conflits, dans son rôle de manager.
- ✓ Aborder avec efficacité l'après conflit, retrouver la confiance.

### **Programme :**

- Différencier problème, tension, crise et conflit.
- Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits.
- Assumer ses responsabilités face aux conflits.
- Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage.

### **Méthode pédagogique mobilisée :**

Participation active et participative

- ✓ Apports théoriques et pratiques
- ✓ Echanges interactifs
- ✓ Mises en situation pro-active et analyses en groupe

### **Méthode d'évaluation :**

Exercices pratiques – Test de connaissance  
Evaluation en cours de formation

### **Public concerné :**

Responsable d'entreprise  
Manager

### **Pré-requis :**

Aucun

### **Durée de la formation : 14 heures**

2 jours

### **Délai d'accès à la formation :**

3 semaines avant la date de démarrage  
Selon la planification des sessions sur notre extranet

### **Lieu:**

A définir

### **Accessibilité PMR : OUI**

Adaptation en fonction du handicap.  
Contacter le référent handicap au : 09.63.68.02.58

### **Certification : Non**

### **Finançable C.P.F. Non**

### **Contact :**

Tel Secrétariat : 04.89.110.114  
Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h