

## Gestion des conflits



14 h

### Public

Toute personne désireuse d'améliorer une relation conflictuelle

### Objectifs

- Être apte à agir en cas de conflits et adopter la meilleure solution possible pour régler divers types de problèmes.
- Mettre en place et maintenir un climat de paix.
- Utiliser un outil concret pour la résolution de conflit dans un groupe.

« Chacun a raison de son propre point de vue, mais il n'est pas impossible que tout le monde ait tort. » Ghandi

#### 1- Identification du conflit

- Définition et sources du conflit
- Attitudes en conflit selon Thomas et Kilmann
- Eviter les obstacles majeurs

#### 2- Une communication efficace pour anticiper et/ou gérer un conflit

- Emotions et besoins
- Empathie et écoute active
- Communication non violente

#### 3- Gestion de conflit au sein d'un groupe

- Conflits de rôle
- Dynamiques de résistance
- Ruptures de communication
- Le dialogue dynamique
- Exercices pratiques

Méthodes d'apprentissage :

La formation alterne les apports théoriques et la réflexion personnelle, les échanges avec le groupe, les exercices pratiques et les mises en situation.

### Informations pratiques

- > Droit d'inscription
- > Certificat - Attestation  
Attestation de participation

> Aides sectorielles à la formation

Formation agréée Liberform (<https://www.formation-continue.be/aides-la-formation/fonds-sectoriels-de-formation>) --> formation gratuite sous certaines conditions pour les travailleurs de le CP336

