

## Séminaire : **Gestion des conflits**

### **Objectifs de cette formation :**

- ➔ **Familiariser les participants aux différentes sources de conflits et approfondir la façon de les gérer, principalement en entreprise.**
- ➔ **Expliquer que la gestion des conflits passe par la connaissance et l'application de quelques notions indispensables telles que:**
  - la prise de conscience des comportements et la gestion des groupes,
  - la communication, la perception et la négociation.
- ➔ **Fournir aux participants des outils simples leur permettant d'améliorer sensiblement et rapidement leur approche face à la gestion de conflits.**
- ➔ **Démontrer que ces diverses notions sont accessibles à tous.**

Cette formation alterne les rappels théoriques et la présentation de cas pratiques. Elle est donnée par deux animateurs prêts à partager leur expérience.

### **Public cible :**

- Responsables des Ressources Humaines
- Cadres en charge de responsabilité d'équipes
- Toute personne confrontée à la négociation de conflits

### **Contenu du séminaire « Gestion des conflits »...une nécessité ?**

**« Le motif qui provoque les conflits est rarement aussi grave que le malaise qui en découle »** Il faut admettre que les querelles ne dureraient pas si longtemps si le tort n'était que d'un côté. (La Rochefoucauld).

**« Si j'ai la possibilité de mettre fin à une dispute, ai-je une raison valable de ne pas m'en occuper ? »**

Dans toute gestion de conflit, il est important de trouver un dénominateur commun mais également de chercher un gain réciproque par la négociation. D'où l'importance déterminante de l'écoute active et de la maîtrise de l'art de poser des questions.

Un conflit est une crise ! Or une crise représente un danger **et** une opportunité.

Ce sont quelques-uns des thèmes abordés, de façon interactive, dans notre séminaire « la gestion des conflits ».

## ***Plan du séminaire***

### 1. Les définitions

- 1.1. Qu'est-ce qu'un conflit ?
- 1.2. Le groupe
- 1.3. Philosophie et objectifs des conflits
- 1.4. Conflit = causes
- 1.5. Conflit = crise

### 2. Les comportements

- 2.1. Comportements en cas de conflits
- 2.2. Les chemins à choisir
- 2.3. Le schéma à utiliser
- 2.4. Les blocages à éviter

### 3. La communication

### 4. Les attitudes

### 5. La réduction des conflits

### 6. Les facteurs de confiance

### 7. La négociation d'un conflit

### 8. Résultats / Conclusion

## ***Organisation et conditions d'inscription***

Pour le 1<sup>er</sup> trimestre 2017, le séminaire d'une durée d'une journée, aura lieu le **mercredi 22 février 2017 à 09h00**, dans la salle de cours au 1<sup>er</sup> étage du Centre de Formation de l'Aérodrome de la Blécherette, 117 Avenue du Grey, 1018 Lausanne.

Les frais d'inscription s'élèvent à CHF 550.- par personne, documentation et copie de la présentation comprises. L'inscription est à adresser par e-mail à M. Gabriel Piquerez, [gbl@tvtnmail.ch](mailto:gbl@tvtnmail.ch) dans un délai de quatre semaines avant la date de début du séminaire. Elle sera confirmée par retour d'e-mail. Toute inscription non annulée sept jours ouvrables avant le démarrage du séminaire sera considérée comme définitive.

Sur la base d'une facture, le paiement est à effectuer trois semaines avant le début du séminaire.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information souhaité.

#### Contacts :

Gabriel PIQUEREZ      079 / 412 65 16    [gbl@tvtnmail.ch](mailto:gbl@tvtnmail.ch)  
Pierre-Alain CHABLE    079 / 411 47 39    [pa.chable@bluewin.ch](mailto:pa.chable@bluewin.ch)