



----- Votre partenaire vers l'excellence

# Résolution de conflits



## À qui s'adresse cette formation

Cette formation s'adresse autant aux dirigeants, gestionnaires et professionnels des secteurs public et privé qu'au personnel de soutien et administratif avec chacun leur volet respectif.

## Objectifs

L'objectif de cette formation est de fournir aux participant(e)s les principes et les techniques nécessaires leur permettant de résoudre les conflits de manière efficace. L'approche a comme fondements une variété de sources, principalement sur la recherche de K" W" Thomas and R.H. Kilmann, Dean Tjosvold et Morton Deutsch.

## Contenu de la formation

### Analyse du conflit

Les personnes impliquées  
La nature du conflit  
L'intensité de la situation  
La/les cause(s) du conflit

### Choix de la stratégie

Utilisation de l'instrument *Thomas Kilmann Conflict mode* (version française)

### Mise en oeuvre de la stratégie

L'impact des hypothèses, des réactions, de la communication et de la rétroaction sur votre efficacité

### Mesurer l'efficacité

Le suivi avec les parties impliquées

## Méthodologie

La formation comprend des exposés théoriques et des exercices pratiques. Une approche expérientielle sous forme de jeux de rôle fera également partie intégrante du processus d'apprentissage. Les participant(e)s auront

l'occasion de présenter des situations organisationnelles de travail en plénière pour fins de discussion et prise de décision.

## Résultats

Les participant(e)s comprendront davantage les raisons de leur approche en situation de conflits avec l'outil *Thomas Kilmann Conflict Mode*. Suite à la compréhension des différentes étapes à suivre en situation conflictuelle, les participants seront en mesure d'aborder les conflits avec les différentes approches apprises dans le cadre de cette formation.

## Durée de la formation

Deux jours

## Nombre de participant(e)s

20 participant(e)s maximum

### Joignez-nous :

Hélène Dupuis  
[hdupuis@helphi.com](mailto:hdupuis@helphi.com)  
Tél. : (819) 771-6850  
Télec. : (819) 771-6852  
Sans frais : 1-877-771-6850