



**Dire à des personnes en conflit de se parler pour régler leur différend est l'une des pires manières d'intervenir ! Attendre que ça passe n'est pas mieux ! Trancher n'aide pas vraiment ! Quoi faire alors? Deux outils d'intervention concrets vous seront présentés. Le premier consiste à identifier les différents types de conflits afin de choisir la ou les approches les plus pertinentes pour accompagner les personnes en situation de conflit. Le second décrit les étapes du processus que le gestionnaire ou l'intervenant doit suivre pour amener les personnes en conflit à réellement résoudre leur différend.**

DURÉE 2 jours

#### OBJECTIF

Identifier les types de conflits  
Intégrer la démarche de résolution de conflits  
Comprendre le rôle de l'intervenant

#### CONTENU

Les types de conflits  
Les étapes de résolution des conflits  
Applications aux individus  
Applications aux équipes/groupes

#### MÉTHODE

#### PÉDAGOGIQUE

Multi Aspects Groupe Inc. expédie avant la session un document de travail.

Le déroulement de la rencontre comporte un retour sur les lectures du document. La mise en pratique de la théorie s'effectue au moyen de mises en situation suivies de périodes d'échanges liées au vécu sur le milieu de travail.

Une évaluation est faite à l'issue de la session.

Chaque participant reçoit une attestation de sa participation comportant le titre de la session et son contenu.