

## GESTION DE CONFLIT

Analyser et gérer le conflit individuel ou collectif

→ Animé par Jade ESCOFFIER

Durée du module : 3h

<b>L'adresse</b>	<b>Chambre de Commerce et d'Industrie Marseille Provence</b> 440, rue Jean de Guiramand Zone d'activités d'Aix les Milles 13858 AIX-EN-PROVENCE cedex 03
<b>Les tarifs</b>	▪ Tarif « adhérent » → 30 euros      ▪ Tarif « non adhérent » → 50 euros

### Les objectifs

- Savoir reconnaître le phénomène conflictuel ;
- Connaître et maîtriser les outils de gestion de conflit ;
- Utiliser ces outils en individuel ou en groupe ;
- Être autonome et neutre face au conflit.

### La méthode

- Analyse psychologique du conflit ;
- Présentation des remèdes et des outils de gestion de conflit ;
- Exercices pratiques d'utilisation des outils.

### Les supports

- Un diaporama Powerpoint ;
- Une bibliographie ;
- Les principaux outils : Le triangle de Karpmann, la pyramide de Maslow et l'analyse transactionnelle.

### Les documents remis

- Des fiches techniques.