



crise.ch



# Prévention et traitement des conflits pour cadres

Fréquemment, les cadres doivent gérer des tensions et des conflits, entre collaborateurs ou entre pairs. Souvent démunis, ils laissent naître et se détériorer des situations qui réclameraient pourtant une intervention brève et ciblée.

## Contenu

On se propose dans ce module de 3 jours de poser des bases essentielles telles que :

- Responsabilité légale des cadres en droit suisse
- Grille de lecture systémique de l'organisation et du rôle de l'encadrement
- Mécanismes de naissance des conflits (adaptation, réservoir)
- Détection et observation des signaux « faibles »
- Traitement initial de la plainte d'un collaborateur
- Technique d'entretien
- Gestion de conflits, les outils de la médiation

Ces aspects sont évoqués théoriquement et par des mises en situation.

A l'issue de ce cours, le cadre saura comment identifier et gérer un conflit, interagir de manière systémique avec les acteurs en présence, traiter une plainte, conduire et maîtriser le cycle de l'entretien, placer les parties, développer une écoute active.

Le cours est prévu sur 3 jours, les deux premières journées sont regroupées et une journée a lieu 3 mois plus tard.

## Date, horaire et durée :

- 2 jours, les 25 et 26 juin 2018
- 1 jour, le 7 septembre 2018
- l'horaire du cours est 9h – 17h les 3 jours

## Lieu du cours :

Grand Hôtel des bains à Yverdon

**Animateurs :**

**Françoise Christ**, Intervenante en développement des organisations, des individus et des équipes de travail.

Consultante ayant exercé des fonctions de management opérationnel et de direction des ressources humaines.

Formatrice dans le cadre du MAS de direction des institutions sociales et sanitaires à la HES-SO.

Exerce des fonctions de gouvernance au sein de différents conseils de fondation  
[balises.ch](http://balises.ch)

**Marc Rosset**, Médiateur Professionnel CSMP®,

Psychologue de formation ayant exercé des fonctions de management et de DRH,

Actif dans tous les domaines du conflit depuis 18 ans

Formateur dans la plupart des formations avancées en médiation

Co-auteur avec Florence Studer de l'ouvrage « Médiation »

[crise.ch](http://crise.ch)

**Prix :**

CHF 1800.- pour les trois jours (inclus pauses, repas et support de cours)

**Effectifs:**

– minimum 10 personnes / maximum 18 personnes

**Inscription :**

- jusqu'au 30 avril
- par e-mail à l'adresse : [rosset@crise.ch](mailto:rosset@crise.ch)