

GESTION DES CONFLITS



PAR GT FORMATIONS



Durée

2 jours (14 heures)



Groupe :

10 personnes maximum



Accessibilité

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre cette formation.



Dates et lieux :

À définir

Contact :

elodie@gtformations.com

Tarifs

Inter : 400€

Intra : 2200€

Sur mesure :

Demandez un devis

L'ACTION :

GÉRER LES SITUATIONS DE CONFLIT AU SEIN D'UNE ENTREPRISE

LES OBJECTIFS :

- APPRÉHENDER LE FONCTIONNEMENT D'UN CONFLIT ET LE PRINCIPE DE MÉDIATION
- ANTICIPER, PRÉVENIR LES CONFLITS PROFESSIONNELS
- COMPRENDRE LES SIGNES AVANT-COUREURS DE CRISES
- IDENTIFIER LES DIFFÉRENTS DYSFONCTIONNEMENTS ET APPRÉHENDER DES MÉTHODES DE RÉOLUTION
- ADAPTÉES À CHAQUE SITUATION

PROFIL

- CADRES, MANAGERS/RESPONSABLES DE SERVICE
- CONSEILLER/MÉDIATEUR

PRÉ REQUIS

IL EST RECOMMANDÉ D'AVOIR DES FONCTIONS MANAGÉRIALES POUR SUIVRE LA FORMATION GESTION DES CONFLITS EN ENTREPRISE

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- SUPPORT PPT / APPORTS THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES
- MISES EN SITUATIONS PRATIQUES À PARTIR D'ÉTUDES DE CAS
- TRAVAUX RÉALISÉS EN ANIMATION DE GROUPE



JOUR 1

1/ GESTION DES CONFLITS EN ENTREPRISE : COMPRENDRE LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

- Expériences vécues : Les causes possibles d'un conflit interne
- Appréhender la notion de conflits dans une entreprise

2/ QU'EST CE QU'UN CONFLIT EN ENTREPRISE ?

- Focus sur le principe de conflit et compétition
- Focus sur le principe de conflit et coopération
- Les différents types de conflit
 - o Les conflits intrapsychiques, interpersonnels et intergroupes
 - o Les conflits extrinsèques et émotionnels
 - o Les conflits d'intérêts et d'opinions
 - o Les conflits fonctionnels et dysfonctionnels
 - o Les conflits constructifs et destructifs

3/ L'ÉVOLUTION DES CONFLITS DANS UNE ENTREPRISE

- Les phases d'un conflit intra-entreprise
- Les différentes sources d'un conflit
 - o Les facteurs personnels
 - o Les facteurs structurels
 - o La notion de perception

4/ COMPRENDRE LA GENÈSE DES CONFLITS POUR MIEUX LES GÉRER

- Observer, être vigilant, avoir des attitudes positives, donner l'exemple
- La distorsion croissante d'un message
- L'incompréhension, genèse du stress et des conflits
- La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux des salariés



JOUR 2

5/ LES MÉCANISMES PERMETTANT DE RÉSOUDRE LES CONFLITS

- Les méthodes de résolution des conflits : forcing/ domination, l'apaisement, le désengagement, la collaboration, le compromis
- Identifier une méthode appropriée à votre contexte et à la situation : adopter la bonne stratégie
- Les différentes personnalités au travail
- Faire appel à un médiateur d'entreprise

6/ LE CAS PARTICULIER DE LA STIMULATION DE CONFLITS

- Pourquoi stimuler et provoquer un conflit au sein d'une équipe ?
- Les stimulations agissant sur les facteurs humains
- Les stimulations agissant sur les facteurs structurels
- Les stimulations par le contrôle des informations destinées aux collaborateurs

7/ CONSTRUIRE SA BOÎTE À OUTILS ET SES PLANS D'ACTIONS

- Tirer des enseignements de chaque conflit, définir ses propres axes de progrès
- Comment se protéger et relativiser
- Se construire une attitude intérieure de stabilité, calme, confiance