

Fiche technique

REFERENCE N2-24

DUREE : 2 jours

COUT : 2 500 €

LA GESTION DES CONFLITS

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Régler les problèmes conflictuels par le dialogue
- Analyser et construire une démarche de résolution de problème

PUBLIC

Encadrement, managers, responsables d'équipes

PREREQUIS

Pas de prérequis nécessaire

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Être capable de

- Définir et d'analyser les différents types et niveaux de conflits.
- Reconnaître sa sphère d'influence pour traiter le conflit.
- Mobiliser ses ressources internes en situation conflictuelle.
- Réguler et sortir des conflits, dans son rôle de manager.

CONTENU

- **LE CONFLIT**
 - Différencier les tensions, la crise et le conflit
 - Les causes et étapes d'un conflit : des prémices au conflit déclaré
 - Les différentes réactions générées par un conflit
 - Manager : faut-il éviter les situations de conflit ?
- **APPREHENDER LA SITUATION DE CONFLIT**
 - Connaître son propre style dans sa façon d'aborder le conflit
 - Comprendre les « jeux psychologiques » pour les éviter et ne pas les reproduire
 - Connaître les étapes de résolution d'un conflit

- **MANAGER : ADOPTER DES COMPORTEMENTS EFFICACES**
 - Changer le conflit destructeur en confrontation productive
 - Adopter une communication efficace
 - La médiation : outil interne ou externe ?
 - L'après conflit : Se prémunir des éventuelles répétitions du conflit

OUTILS PEDAGOGIQUES

- Séances de formation en salle / vidéoprojecteur
- Exposés théoriques et pédagogie participative / paper-board ou tableau
- Cas pratiques / paper-board ou tableau
- Partage d'expériences
- Autodiagnostic
- Mises en situation

ORGANISATION PRATIQUE

- 2 journées consécutives. Horaires : 08h30 à 12h00 / 13h00 à 16h30 (*modulables*)
- Lieu de la formation : dans les locaux du Centre Fichter à Saint-Pierre, ou locaux mis à disposition par l'entreprise
- Nombre de participants : 12 maximum par session.

Les repas des stagiaires sont libres, non pris en charge par l'organisme de formation.

MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

Cette formation est organisée en intra-entreprise.

Elle fait l'objet d'une convention entre l'organisme et le prestataire précisant notamment les dates et lieux de la formation, ainsi que la liste des participants.

La participation de personnes en situation de handicap fera l'objet d'une rencontre préalable avec le référent handicap de l'entreprise ou, à défaut, avec le responsable des ressources humaines pour optimiser leur accueil.

DISPOSITIF DE SUIVI DE L'EXECUTION ET D'EVALUATION DES RESULTATS

Feuilles de présence

Questions orales ou écrites

Mises en situation

Elaboration et évaluation de plans d'actions personnalisés

Formulaires d'évaluation de la formation par les stagiaires

RESPONSABLE PEDAGOGIQUE

Jonathan SAUTEUR – Psychologue du travail