



LA GESTION DE CONFLIT

1 Le contexte Le contexte

Les conflits non réglés au travail peuvent produire : du stress, de la frustration, des plaintes, une baisse de productivité, de l'absentéisme, des arrêts maladie, du sabotage, des démissions...

2 Objectif de la formation Objectif de la formation

À l'issue de cette formation, le participant sera capable :

- De savoir identifier et définir un conflit
- De résoudre un conflit
- De développer un esprit d'équipe et communiquer des valeurs fédératrices

3 Personnes concernées Personnes concernées

Tout public

4 Prérequis Prérequis

Ne nécessite pas de prérequis

Durée

2 jours / 14 heures

Prix

A partir de 3 200 € HT ou formation Inter Entreprise à partir de 600 € HT / personne

PROGRAMME DE FORMATION

1. Les origines et les enjeux d'un conflit
 - a. Les coûts d'un conflit dans l'entreprise
 - b. Comprendre l'escalade vers le conflit
 - c. Comment dédramatiser et désamorcer une situation conflictuelle
 - d. Les tentatives de régulation inefficaces
 - e. Rôle des croyances et des émotions

2. Anticiper et résoudre un conflit
 - a. Définir des règles de vie avec l'équipe
 - b. Méthode de recadrage pour agir au plus tôt
 - c. Méthode de résolution de conflit
 - d. L'entretien individuel
 - e. L'entretien en tripartite

Méthodes pédagogiques

Méthodes pédagogiques

- Un tour de table des attentes des participants permet d'identifier les besoins et les particularités de chaque participant
- Afin d'être la plus opérationnelle possible, la formation alterne apports théoriques et applications pratiques
- Mises en situation
- Validation des acquis par questionnaires et par mise en situation

Suivi et évaluation des résultats

Suivi et évaluation des résultats

- Document d'évaluation de satisfaction « à chaud »
- Quizz de validation des acquis
- Attestation de présence
- L'animateur contrôle tout au long de la formation le niveau des stagiaires au moyen de mises en situation et de questionnaires