

LA GESTION DES CONFLITS

Durée : 2 jours (14h)

Date : sur demande

Prix inter : EUR 1.150 net de TVA /pers.

Prix intra : sur demande (4-12 pers.)

PRÉSENTATION

La vie au travail est parfois pourvue de problèmes, dilemmes et conflits. En soi, cela est normal. Cependant, il importe de les comprendre, les gérer, et y répondre de manière curative et aussi préventive pour le futur.

Les conflits émergent souvent d'intérêts individuels ou de groupes qui paraissent mutuellement incompatibles. Il semble qu'il y ait des gagnants et des perdants. De plus, la tension monte quand des décisions doivent être prises rapidement dans une atmosphère d'incertitude ou de suspicion.

La fonction de traitement de conflit est généralement remplie par les délégués du personnel ou les représentants des syndicats. Les Ressources Humaines peuvent aussi déléguer à une ou plusieurs personnes désignées ou élues d'être à l'écoute de collaborateurs qui souffrent de conflits au travail. Certains établissements ont leur propre Ombudsman qui traite les cas en médiateur.

PUBLIC & PRÉREQUIS

Pour tous publics et sans prérequis.

OBJECTIFS

- Faire l'anamnèse d'un conflit : causes, composantes et mécanismes
- Observer la divergence des perceptions et l'interprétation des faits
- Appréhender les phases de conflits : l'escalade, la crise et la redescende
- Distinguer entre problème et conflit : Tâches ou personnes ?
- Suivre la chaîne de causes à effets : approche systématique et systémique
- S'approprier les compétences de résolution de conflit : posture, techniques, facilitation, intervention
- Tenir une feuille de route vers la résolution : processus et suivi
- Utiliser les outils-clés : la négociation, le compromis, la transformation.



LA GESTION DES CONFLITS

PROGRAMME

- Différences entre conflits, problèmes, dilemmes et crises
- Causalités d'un conflit et corrélations entre elles
- Types de conflits en général et particularités en entreprise/au travail
- Les avantages d'un conflit et les éléments qui le font perdurer
- L'écoute active des propos des protagonistes
- Les enjeux et les risques tenus pour tels par les acteurs
- Le conflit comme système vivant
- Les modèles mentaux, les croyances, les comportements et les émotions
- Chercher le « oui »
- Accepter le « non »
- Transformer le « mais » en « et »
- Ouverture d'esprit pour voir le conflit comme chance d'évolution
- Les techniques, l'influence et le langage positif vers la solution
- La négociation, le compromis, la coopération
- Références : Thomas Kilmann, William Ury, Roger Fisher, Thomas Guedj...

MÉTHODES & ÉVALUATION

Alternance d'apports théoriques, de jeux de rôles et d'exercices

Évaluation de la satisfaction :

- Évaluation à chaud
- Évaluation à froid

Évaluation des acquis :

- Auto-diagnostique
- Questionnaire en fin de formation

Sanction : attestation de formation

FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Devenir médiateur
- La gestion des équipes
- La communication bienveillante et non-violente

Pour les **personnes en situation de handicap** (PSH), l'organisme s'engage à fournir une salle conforme aux normes d'accessibilité.

CONTACTEZ-NOUS

contact@eurobogen.com

www.eurobogen.com

(+33) 3 88 40 48 47