

Prévenir et gérer les conflits



Objectifs

- Identifier les sources de conflits dans les relations de travail,
- Savoir limiter l'escalade du conflit en gérant les tensions,
- Identifier les attitudes à adopter ou éviter pour gérer un conflit.

Participants

- Dirigeants, responsables d'unités ou de services, encadrants, commerciaux, personnel d'accueil... et toute personne pouvant rencontrer des situations conflictuelles dans l'entreprise.

Programme

COMPRENDRE LES CONFLITS DANS LES RELATIONS DE TRAVAIL

- ✚ La dynamique conflictuelle
 - Différentes sources de conflits (Personnes, règles de fonctionnement, orientations stratégiques et/ou idéologiques...),
 - Divers modes d'expression (du désaccord à la crise, conflit rationnel/irrationnel),
 - Le fonctionnement humain.
- ✚ L'organisation du travail
 - Système et complexité,
 - L'analyse des relations.

LES OUTILS

- ✚ Les différentes attitudes dans le conflit
 - L'impact de sa propre attitude,
 - Les techniques de l'écoute active.
- ✚ La gestion des situations conflictuelles en tant que partie au conflit
 - Canaliser l'expression de ses émotions,
 - Les techniques de la négociation.
- ✚ La gestion d'un conflit en tant que tiers au conflit
 - Les outils de la prévention et de la gestion des conflits en entreprise,
 - Application des techniques de la « médiation ».

Moyens pédagogiques

- Méthodes pédagogiques actives, simulations.

Durée :
14
heures

Type	Durée	Dates	Effectif	Conditions financières Inter	Nb Pages
Inter ou intra entreprises	14 heures	A définir	8 personnes maxi	Coût individuel : 540 € HT	1