



LA GESTION DES CONFLITS

LA GESTION DES CONFLITS DANS L'ENTREPRISE

Les situations conflictuelles sont un aspect important du milieu du travail. Face un conflit , un manager démuni laisse souvent la situation se dégrader ce qui entraine une détérioration des conditions de travail. Souvent un conflit est le résultat d'une perception , lié à une mauvaise communication ainsi que l'incapacité à gérer ses émotions.



Détails du projet

Contexte

Situations conflictuelles, divergences d'opinion, difficultés de compréhension, nous pourrions utiliser tous les synonymes voulus, le résultat sera le même: confrontation à des conflits.

Mission.

A l'issue de la formation les participants seront dans la capacité d'analyser une situation conflictuelle et y remédier.

Public cible.

Toutes les personnes encadrant des équipes.

Pré-requis.

Aucun pré-requis nécessaire pour suivre la formation gestion des conflits.

Objectifs opérationnels.

- Déterminer les origines des conflits:

- Qu'est ce qu'un conflit?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits.
- Comprendre le mécanisme d'un conflit.
- Faut-il toujours éviter les conflits?
- **Adopter des comportements efficaces pour sortir du conflit:**
 - Comprendre la stratégie des acteurs, la notion de contrainte et de pouvoir.
 - Identifier et utiliser sa marge de manoeuvre.
 - Comprendre et utiliser la boussole du langage pour intervenir efficacement.
 - Identifier les jeux psychologiques et apprendre à les éviter.
- **Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage.**
 - Mettre en place une médiation: conditions de succès et protocoles.
 - Réguler et traiter les transgressions.
 - Utiliser l'arbitrage au bon moment.
 - Mettre en place de nouvelles règles.
 - Décider en groupe sans générer de conflit.
- **Acquérir les différentes techniques pour gérer les situations conflictuelles:**
 - La méthode DESC.
 - La méthode des "pourquoi".
 - Le diagramme des relations.
 - La méthode QQQCCP.

Objectifs pédagogiques.

- **Définir Le conflit et son mécanisme.**
- **Identifier les différents types de conflits.**
- **Distinguer les différentes sources de conflits.**
- **Découvrir et appliquer les différentes méthodes pour gérer les conflits.**
- **Adapter son comportement pour sortir du conflit.**

Méthodes pédagogiques.

1. Un test de positionnement sera effectué en amont de la formation puis un autre en aval afin de valider la progression des acquis.
2. L'encrage émotionnel: sollicitation des émotions pour susciter une mémorisation sur le long terme.
3. Mise en application afin de faciliter l'approbation: par le biais d'exercices, études de cas, jeux de rôle...adaptés aux participants.
4. Méthode démonstratives/interrogative et active.
5. Création d'un LMS (Learning Manager System) : plateforme utilisée TEACHIZY, afin que chaque participant puisse consulter les cours sur "La gestion des conflits" en fonction de leur besoin.

Déroulé de la formation.

La formation se déroulera sur 2 jours.

1er jour de formation :

- Horaires: 8h30-12h/13h30-17h00.

2e jour de formation:

- Horaires : 8h30-12h/13h30-17H00.

Les horaires sont modifiables en fonction des besoins du client.

Modalité d'évaluation:

A la fin de chaque séance de formation, une évaluation formative, sous format QCM, sera réalisée afin de valider l'acquisition des connaissances.

Chaque évaluation sera composée de 10 questions.

80% de bonnes réponses seront requises pour valider l'évaluation.

L'accessibilité de l'évaluation s'effectuera via Googles Forms(en cas de problème de connexion un exemplaire papier sera également disponible).

Un questionnaire de satisfaction sera rempli à la fin de l'évaluation afin d'évaluer la formation:

- Points forts et points faibles de la formation.
- Qualité de l'animation.
- Qualité des supports de formation.

dans l'optique de faire progresser cette formation et d'adapter le contenu de la formation aux besoins des apprenants.

Validation du projet

Rédigé par :

POSITION

JJ/MM/AAAA

Validé par :

POSITION

JJ/MM/AAAA