

Formation Gérer les conflits

Durée :	2 jours
Public :	Tout salarié , cadre, non cadre et dirigeant souhaitant anticiper et mieux gérer les conflits dans le cadre de relations professionnelles et personnelles
Pré-requis :	Aucun
Objectifs :	Prendre conscience des enjeux liés aux conflits dans un contexte professionnel et dans sa relation aux autres : managers, managés, autres services, clients internes et collègues, les comprendre , les anticiper , les éviter, les gérer - Eviter les pertes de temps et le stress associé - Maîtriser les techniques de résolution des conflits dans un contexte d'entreprise.
Référence :	Dé100473-F
Demandeurs d'emploi :	Contactez-nous pour connaître les remises Pôle Emploi

Introduction

Définition d'un conflit
L'entreprise lieu de conflits
Pourquoi les conflits existent en milieu de travail et ce qui les provoque

Atelier : brainstorming

Comprendre la dynamique des conflits

Génèse d'un conflit
Les statuts des personnes
Les différents types de conflits et leurs caractéristiques
Le deuil professionnel source et impacts sur les conflits
Focus sur le conflit 2.0

Atelier : se rappeler d'un conflit passé, du statut des acteurs, du déroulement et des conséquences

Le triangle de Karpman , analyse transactionnelle

Les différents rôles et leurs impacts sur les conflits latents
Victime
Persécuteur
Sauveur

Atelier : mises en situations , études de cas

Enjeux de la gestion des conflits

Les impacts personnels , interpersonnels et collectifs
Les conséquences sur la gestion du stress et du temps
Coûts d'un conflit non géré
Conséquences d'un conflit non réglé

Fondamentaux de la gestion des conflits

Les cinq modes de résolution de conflits (Thomas Kilmann)
Chaque personne privilégie une approche
Les options de gestion de conflit disponibles
Le choix du mode de résolution de conflit selon le contexte et les objectifs
Sortir du triangle dramatique

la communication dans un contexte de gestion des conflits

Quand utiliser certains outils de communication
L'écoute active comme puissant outil de gestion
Comment désamorcer les réactions émotives
Comment aider les gens à résoudre eux-mêmes leurs problèmes

Atelier : Gérer le conflit dont vous êtes témoin

Atelier : Gérer le conflit en tant qu'acteur du conflit

Les bienfaits des conflits ?

Meilleure connaissance de soi ?
Création de valeur ?
Renforcement des relations ?
Préparation de l'avenir ?

Atelier : synthèse collective