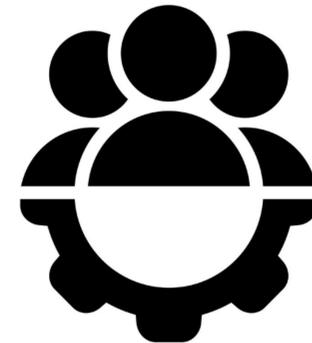




PROGRAMME DE FORMATION

GESTION DES CONFLITS



MIS À JOUR LE 1 SEPTEMBRE 2024

La gestion des conflits et du stress au sein d'une organisation est un enjeu majeur pour garantir la productivité et maintenir un environnement de travail sain. Les tensions et les désaccords peuvent rapidement dégénérer si elles ne sont pas traitées de manière appropriée.

Cette formation propose des outils pratiques et des stratégies efficaces pour appréhender, désamorcer, et résoudre les conflits au travail, tout en développant une intelligence relationnelle pour améliorer la collaboration entre les équipes.

Niveaux de compétence attendus :

- Identifier et comprendre les différentes sources de conflits au sein d'une organisation.
- Mettre en place des stratégies de communication efficaces pour résoudre les conflits.
- Appliquer des techniques de gestion du stress pour maintenir un environnement de travail sain.
- Adopter une attitude constructive face aux conflits, aussi bien internes qu'externes.
- Développer des compétences en médiation et en arbitrage pour gérer des situations complexes.
- Créer un environnement de travail plus collaboratif en clarifiant les rôles et les responsabilités.



1. La gestion des conflits au sein d'une entreprise
2. Comment appréhender le conflit ?
3. Développer une intelligence relationnelle
4. Résoudre un conflit ouvert
5. Adopter une attitude constructive
6. Arbitre ou médiateur
7. Créer un environnement de travail plus collaboratif
8. Ouvrir des paradigmes au-delà du conflit
9. Gestion du stress



PRÉREQUIS

Maîtrise de la langue française.

Connaissance de l'environnement Windows.

Navigateur web : Edge, Chrome, Safari.

PUBLIC VISÉ

Managers, responsables d'équipes ou employés souhaitant améliorer leurs compétences en gestion des conflits et du stress.

MODALITÉS D'ADMISSION

Inscription ouverte toute l'année.

Groupe de 4 à 10 personnes

MODALITÉS D'ÉVALUATION

1. Questionnaire de pré-formation et entretien individuel

Objectif : Identifier le niveau de départ des stagiaires et adapter la formation à leurs besoins spécifiques.

2. Exercices pratiques, études de cas, quiz à la fin de chaque module, et feedback continu.

Objectif : Suivre l'évolution des compétences des participants tout au long de la formation.

3. Test de connaissance final

Objectif : Valider les compétences acquises en vue de l'attestation de fin de formation.

4. Questionnaire de satisfaction

Objectif : Évaluer la satisfaction des stagiaires afin d'identifier les points forts et les axes d'amélioration.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Equipe :

Exercice et suivi individuel sur mesure avec un formateur spécialisé en présentiel ou en visioconférence.

Equipe support pour la plateforme de travail.

Ressources :

Un poste de travail par stagiaire si la formation est en présentiel.

Exercices individuels sur PC.

Espace apprenant illimité sur notre plateforme de cours pendant 12 mois.

Support de cours fourni au démarrage de la formation.

LOCALISATION ET ACCESSIBILITÉ

En visioconférence :

France et Outre mer.

En présentiel :

Intra Entreprise.

Salle de séminaire près de chez vous.

Form & Work s'assure que toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Notre référent handicap est disponible pour vous accompagner dans votre projet.

DURÉE DE LA FORMATION

Notre formation combine des sessions individuelles avec un formateur et l'accès à une plateforme d'E learning.

Vous pouvez choisir entre plusieurs options de 1 à 2 journées en présentiel, et 9 heures d'E learning.



Module 1 : La gestion des conflits au sein d'une entreprise

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Des conflits larvés aux conflits ouverts
- Les sources du pouvoir dans l'organisation
- Les conflits entre l'individu et le groupe
- Les attitudes en situation de conflit
- Les conflits intergroupes
- Réguler les tensions
- Communiquer et gérer les conflits
- Les règles de communication en situation de conflit
- Stratégie de résolution de conflit
- La négociation
- Le déroulement de la négociation
- Découvrir la source de motivation
- Les enjeux de la motivation dans l'entreprise
- Démotivation et conflit de motivation

Module 2 : Comment appréhender le conflit ?

- Quelles sont les principales sources de conflit au travail ?
- Du désaccord au conflit
- Quels sont les coûts et les risques de conflit ?
- Le conflit peut-il être une opportunité ?
- La mécanique interne du conflit
- Les 5 étapes du conflit
- Les facteurs d'inflation du conflit
- Les 3 cerveaux, le stress et le conflit

Module 3 : Développer une intelligence relationnelle

- Introduction
- Établir un rapport d'égal à égal
- Cultiver un regard positif
- S'affirmer sainement, adopter une attitude constructive
- Se contrôler et gérer un conflit de manière constructive
- Pratiquer l'écoute active
- Poser des limites et dire non
- Les états du moi : parent, adulte, enfant
- Sortir des jeux relationnels

Module 4 : Résoudre un conflit ouvert

- Introduction
- Anticiper et désamorcer les conflits latents
- Les préalables à la gestion du conflit
- Gestion des conflits internes : Comment s'y prendre ?
- Comment se préparer à aborder un sujet conflictuel
- Organiser la rencontre pour dénouer le conflit
- Désamorcer l'escalade d'un conflit
- Un conflit bien résolu, qu'est-ce que c'est ?
- Résoudre un conflit avec un client en 5 étapes
- La réunion de régulation : régler les problèmes



Module 5 : Adopter une attitude constructive

- Introduction
- Les attitudes face au conflit selon Thomas Kilmann
- Gérer nos conflits intérieurs
- Maîtriser l'art du contournement
- Répondre aux objections du client ou du collaborateur
- La méthode DESC - communication non violente
- Questionner et changer ses perceptions
- Oser le lâcher-prise
- Gérer l'après-conflit

Module 6 : Arbitre ou médiateur

- Les approches de la gestion de conflit
- Les avantages et rôles du médiateur
- Être manager et médiateur
- Les qualités du médiateur
- Une médiation réussie en 8 étapes

Module 7 : Créer un environnement de travail plus collaboratif

- Introduction
- Des valeurs pour faciliter la collaboration
- La charte relationnelle - Le code de bonne conduite
- Les chartes de l'engagement mutuel
- Clarifier rôles et responsabilités pour éviter le conflit

Module 8 : Ouvrir des paradigmes au-delà du conflit

- La gestion de conflits dans l'entreprise libérée
- Les jeux de domination



Module 9 : Gestion du stress

- Qu'est-ce que le stress ?
- Définition psychologique
- Les agents stressseurs
- Les manifestations et signes du stress
- Les conséquences du stress sur la santé
- Comment évaluer son stress
- Comment mieux gérer son stress et ses émotions
- Résoudre les situations difficiles et les conflits interpersonnels
- Partie 1
- Résoudre les situations difficiles et les conflits interpersonnels
- Partie 2
- L'ascenseur émotionnel
- Comment la médecine chinoise analyse les émotions
- Comment créer un environnement de bien-être au travail
- Les solutions pour appréhender le stress
- Comment être positif - Partie 1
- Comment être positif - Partie 2
- S'entourer d'influences positives
- Éviter les influences négatives
- L'importance de savoir dire non au travail
- Comment dire non sans culpabiliser
- 5 étapes pour lâcher prise rapidement
- Nos exercices de respiration pour combattre le stress
- La MINDFULNESS, ou méditation pleine conscience
- L'Emotional Freedom Technique pour réduire le stress



INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

DÉLAIS D'ACCÈS

Le délai d'entrée est de 2 semaines.

MODALITÉS DE FINANCEMENT

- Financement personnel
- OPCO
- Fond d'Assurance Formation
- Région
- France travail

TARIF SUR DEVIS





info@formandwork.fr



formandwork.fr



04 77 22 82 60