

## Gestion des conflits en entreprise pour Manager

« Manager, gérez les conflits au sein de votre équipe »

### OBJECTIF DE LA FORMATION

- Appréhender le fonctionnement d'un conflit et le principe de médiation
- Anticiper, prévenir les conflits professionnels
- Comprendre les signes avant-coureurs de crises
- Identifier les différents dysfonctionnements et appréhender des méthodes de résolution adaptées à chaque situation



### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### Module 1 – Gestion des conflits en entreprise : comprendre les situations conflictuelles

- Expériences vécues : Les causes possibles d'un conflit interne
- Appréhender la notion de conflits dans l'entreprise

#### Module 2 – Qu'est-ce qu'un conflit en entreprise ?

- Focus sur le principe de conflit et compétition
- Focus sur le principe de conflit et coopération
- Les différents types de conflit
  - Les conflits intrapsychiques, interpersonnels et inter-groupes
  - Les conflits extrinsèques et émotionnels
  - Les conflits d'intérêts et d'opinions
  - Les conflits fonctionnels et dysfonctionnels
  - Les conflits constructifs et destructifs

#### Module 3 – L'évolution des conflits dans une entreprise

- Les phases d'un conflit intra-entreprise
- Les différentes sources d'un conflit
  - Les facteurs personnels
  - Les facteurs structurels
  - L'interdépendance des tâches
  - Les modes d'évaluation et de rémunération
  - La notion de perception
  - Les sources d'ordre managériales : autonomie, management, responsabilités, etc.

#### Module 4 – Comprendre la genèse des conflits pour mieux les gérer

- L'évolution, les étapes et issues d'un conflit
- Observer, être vigilant, avoir des attitudes positives, donner l'exemple
- La notion de discursion croissante d'un message
- L'incompréhension, genèse du stress et des conflits
- La sécurité et l'estime en tant que besoins fondamentaux des salariés

#### Module 5 – Les mécanismes permettant de résoudre les conflits

- Les méthodes de résolution des conflits : forcing/domination, l'apaisement, le désengagement, la collaboration, le compromis
- Identifier une méthode appropriée à votre contexte et à la situation : adopter la bonne stratégie
- Les différentes personnalités au travail

#### Module 6 – Le cas particulier de la stimulation de conflits

- Pourquoi stimuler et provoquer un conflit au sein d'une équipe ?
- Les stimulations agissant sur les facteurs humains
- Les stimulations agissant sur les facteurs structurels
- Les stimulations par le contrôle des informations destinées aux collaborateurs

#### Module 7 – Construire sa boîte à outils et ses plans d'actions

- Tirer des enseignements de chaque conflit, définir ses propres axes de progrès
- Comment se protéger et relativiser
- Se construire une attitude intérieure de stabilité, calme, confiance

Formation en inter (centre de formation) ou intra-entreprise

REF-MNG011

Tarif : 805 €

(Petits déjeuners offerts)

Durée : 2 jours soit 14 heures

**Public visé :** Collaborateurs, Cadres et Managers, Responsables de service, Conseiller, Médiateur.

**Prérequis :** Il est recommandé d'avoir des fonctions managériales.

**Participants :** 4 à 8 stagiaires

#### Formateur

Compétences en gestion des ressources humaines et des relations dans l'organisation. Formateur ayant une expérience significative dans le cadre de la formation professionnelle d'adultes.

#### Méthode pédagogique et technique

- Formation dispensée de façon active avec des mises en situation (training).
  - Echanges et synergie entre les stagiaires, à partir des expériences de chacun, alternance d'exposés, de travaux pratiques, de mises en situation avec exercices afin d'explorer les comportements.
  - Réflexions de groupe guidées par l'animateur sur la gestion des conflits.
  - Exposés de l'animateur - Supports de cours
- Utilisation du paperboard numérique & de l'écran tactile.

#### Evaluation et suivi de la formation

Entretien d'évaluation du stagiaire en début de formation.

Suivi de l'exécution de la formation par la fiche de présence signée par le stagiaire et le formateur par demi-journée.

Evaluation tout au long de la formation par des questionnaires-test avec autocorrection et tests pédagogiques.

#### En fin de formation

- Evaluation du transfert des acquis
- Questionnaire de satisfaction à renseigner
- Attestation de formation

