



Prévenir et gérer les conflits dans la relation de travail

Construite à partir de l'expertise de nos consultants, cette formation permet d'acquérir la méthodologie permettant de comprendre les sources de conflit, repérer et gérer les tensions et conflits dans son environnement professionnel.

Pour qui ?

Cette formation s'adresse à tout responsable ou collaborateur, acteur ou tiers de situations conflictuelles et souhaitant acquérir des méthodes de résolution.

Objectifs

- Identifier les sources de conflits dans les relations de travail,
- Savoir limiter l'escalade du conflit en gérant les tensions,
- Identifier les attitudes favorisant la résolution du conflit.

Programme

La dynamique conflictuelle

- Différencier désaccord et conflit,
- Les modes d'expression (du désaccord à la crise, conflit rationnel/irrationnel),
- Les facteurs de conflit,
- Le fonctionnement humain et la typologie des rapports de force,

- Les incidences du conflit sur l'environnement professionnel.

L'origine du conflit et l'organisation du travail

- La diversité des personnes, des modes de vie, des cultures,
- Les conflits d'intérêts, de valeurs, de rôles...
- Les facteurs structurels et organisationnels,
- Le manque de communication et d'information,
- L'analyse des relations,
- Les indicateurs de climat social.

Les différentes attitudes dans le conflit

- Les comportements spontanés,
- L'impact de sa propre attitude,
- Canaliser l'expression de ses émotions,
- Exprimer les désaccords et clarifier,
- Les techniques d'écoute active,
- Savoir dire non et développer son assertivité.

La gestion des situations conflictuelles en tant que partie au conflit

- La spirale de l'agressivité,
- Les comportements adaptés,
- La phase préparatoire : le diagnostic et l'analyse des causes,

- La recherche des solutions,
- Savoir sortir des situations de blocage,
- Le contrat commun et l'après conflit.

L'arbitrage et la médiation

- Se positionner en tant que tiers au conflit,
- Renouer le dialogue et dépassionner les rapports,
- Le processus de médiation : les six étapes,
- Repérer les véritables sources du conflit.

Les + de cette formation

- +Apports théoriques et méthodologiques,
- +Exercices pratiques,
- +Echange d'expérience,
- +Mises en situation filmées.

2 jours - 14 heures
690 € HT par participant

Nous contacter
02 53 35 51 00

info@lgpconseil.com

WWW.LGPCONSEIL.COM