



Gestion des conflits en entreprise

<p>Objectifs : À l'issue de la formation, le participant sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les différents types de conflits en milieu professionnel ; - Comprendre les mécanismes psychologiques et organisationnels du conflit ; - Adopter une posture constructive face au désaccord ; - Utiliser des outils concrets de communication et de médiation ; - Prévenir l'escalade des tensions ; - Transformer le conflit en opportunité d'amélioration. 	<p>Personnes concernées : Managers, responsables d'équipe, RH, chefs de projet, toute personne en situation de coordination ou de management transversal.</p> <p>Pré requis : Aucun.</p>
<p>PROGRAMME</p>	<p>PEDAGOGIE</p>
<p>Jour 1 – Comprendre et analyser les conflits</p> <p>Comprendre la dynamique des conflits (2h)</p> <p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définir ce qu'est un conflit • Identifier ses causes et ses formes <p>Contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Différence entre désaccord, tension et conflit • Les 5 sources principales de conflits en entreprise : <ul style="list-style-type: none"> - Conflits d'intérêts - Conflits de valeurs - Conflits relationnels - Conflits organisationnels - Conflits de pouvoir • Le cycle d'escalade du conflit (modèle de Glasl) <p>Méthodes pédagogiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brainstorming collectif • Auto-diagnostic : « Mon profil face au conflit » <p>Les styles de gestion des conflits (2h)</p> <p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier son style dominant • Adapter son approche selon la situation <p>Contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les 5 styles selon le modèle Thomas-Kilmann : <ul style="list-style-type: none"> - Compétition - Évitement - Accommodation - Compromis - Collaboration • Forces et limites de chaque style <p>Exercice :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire d'auto-positionnement • Mise en situation courte en binôme <p>Communication et gestion des émotions (3h)</p> <p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mieux gérer ses émotions • Développer l'écoute active <p>Contenu :</p>	<p>Le Formateur Spécialiste de la gestion des conflits.</p> <p>Méthodes pédagogiques Apports théoriques courts et interactifs. Jeux de rôle. Études de cas réels. Outils pratiques immédiatement utilisables. Plan d'action personnalisé.</p> <p>Modalités d'évaluation Tests de contrôle des connaissances à l'aide de QCM. L'évaluation permet de mesurer le niveau d'atteinte des objectifs opérationnels par l'apprenant. La formation est sanctionnée par une attestation individuelle de fin de formation avec une évaluation des acquis mentionnant le niveau d'acquisition de l'apprenant.</p> <p>Accès handicapés Nos formations sont accessibles aux personnes handicapées. Afin de mettre en œuvre toutes les mesures d'accompagnement nécessaires à la formation de la personne en situation de handicap permanent ou temporaire, l'apprenant contacte en amont de la formation le conseiller ProFormalys afin d'être mis en relation avec le Référent Handicap.</p> <p>Intra entreprise - Lieu de formation : dans la ville de votre choix.</p> <p>Inter entreprises à Paris, Lyon, Lille, Lisieux - Tarif de la formation par personne.</p> <p style="text-align: center;">2 jours</p> <p style="text-align: center;">1 490 € H.T.</p> <p style="text-align: center;">Réf : RH114</p>

- Les mécanismes émotionnels dans le conflit
- Les biais cognitifs
- Techniques de communication :
 - Écoute active
 - Reformulation
 - Questionnement ouvert
 - Communication assertive (méthode DESC)

Ateliers pratiques :

- Jeux de rôle
- Simulation d'entretien difficile

Jour 2 – Résoudre et prévenir les conflits

Méthodes de résolution de conflits (3h)

Objectifs :

- Structurer un entretien de résolution
- Trouver une solution gagnant-gagnant

Contenu :

- Étapes d'un entretien de médiation interne
- Approche orientée solutions
- Méthode de négociation raisonnée (Harvard)

Exercice :

- Cas pratique en sous-groupes

Gérer les conflits en tant que manager (2h)

Objectifs :

- Intervenir en tiers
- Maintenir la cohésion d'équipe

Contenu :

- Positionnement du manager médiateur
- Gérer un conflit entre deux collaborateurs
- Décider quand intervenir / quand laisser réguler
- Cadre RH et risques psychosociaux

Prévenir les conflits (2h)

Objectifs :

- Installer une culture de feedback
- Réduire les risques organisationnels

Contenu :

- Clarification des rôles et responsabilités
- Rituels d'équipe
- Feedback constructif
- Indicateurs de climat social

Plan d'action individuel :

- Chaque participant formalise 3 actions concrètes à mettre en place