Prévenir et gérer les conflits

La formation « Gestion des conflits » vous permettra de gérer les conflits et les transformer en créativité. Le programme est donné à titre indicatif et sera adapté à vos besoins et votre niveau après audit. N’hésitez pas à nous contacter pour toute demande spécifique.

Pré-requis

Aucun

Public concerné

Tout collaborateur, responsable ou chef de service…

Durée et tarif de la formation

La durée de la formation varie en fonction des besoins et des objectifs déterminés après audit. Les tarifs sont disponibles sur devis.

Contenu de la formation

Forces et points à améliorer

Bien se connaître en situation de gestion des conflits (Fiche © Hélène Trocmé-Fabre)

Diagnostiquer ses talents et ses points à améliorer

Décider de plans d'actions, pour consolider les uns, optimiser les autres

Les interrelations

La relation au contexte

La relation aux autres

La relation à soi

Les conflits

Définitions

Conséquences des conflits mal gérés

Les différents types de conflits

Les conflits constructifs

Les conflits destructifs

Les conflits d'intérêt

Les conflits d'identité

Les conflits d'autorité

Les conflits de pouvoir

Les conflits de concurrence ou de rivalité

Les conflits de génération

Les conflits mimétiques

Les conflits d'opinion ou idéologiques

Les conflits déclarés, les conflits latents ou larvés, les conflits refoulés

Les conflits de malentendus

Définition

Exemples

Le mix du malentendu

Les sources de conflits liés au fonctionnement de l'organisation

Dysfonctionnement concernant la fonction « Prévision »

Dysfonctionnement concernant la fonction « Organisation »

Dysfonctionnement concernant la fonction « Coordination »

Dysfonctionnement concernant la fonction « Contrôle »

Dysfonctionnement concernant la « Rareté des ressources »

Dysfonctionnement dû à un manque de communication

Les sources psychologiques

Personnalités

Comportements

Les attitudes pour gérer les conflits

Les recours pour gérer les conflits

Le recours hiérarchique

L'arbitrage

La médiation

La négociation

Des techniques de résolution des conflits

Les pivots

Le maniement du temps

Les bilans

Les 4 marches

Le développement personnel

La vision

Les sensations

Les émotions

Les actions

Face aux situations estimées inconfortables, quelles actions envisager