



INSTITUT UNIVERS

Tel: 034 33 48 64 | Mob: 0561 790 453 | Email: institutunivers@hotmail.fr
Address: Rue Aissat Idir - Akbou 06001 - Bejaia | Site Web: institut-univers.com

* GESTION DES CONFLITS

Formations Inter-Entreprises

Durée: 03 jours

Coût: 42 000.00

Avance: 42 000.00

Cible:

- Les responsables et chargés des Ressources Humaines,
- Les managers,
- Les chargés de communication,
- Les commerciaux
- Toutes personnes intéressées par cette thématique

Objectif:

- Connaître les différents types de conflits et leurs causes
- Comprendre le fonctionnement d'un conflit pour mieux l'appréhender & en sortir rapidement
- Détecter les indices pré conflictuels et les signaux d'alarme
- Adapter une communication dans le cadre de situation conflictuelle
- Utiliser l'outil DESC pour gérer le conflit
- Gérer les conflits de façon programmatique en maîtrisant son fonctionnement

Programme:

I CONCEPTS DE CONFLIT

- 1.1 Analyse
- 1.2 Définitions
- 1.3 Causes et acteurs des conflits
- 1.4. Dynamique des conflits
- 1.5 Composantes du conflit
- 1.6 Niveaux de conflit
- 1.7 Les paramètres d'une relation ou d'un conflit

II LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONFLITS

- 2.1 Le conflit d'intérêt
- 2.2 Le conflit de pouvoir
- 2.3 Le conflit identitaire

- 2.4 Le conflit de valeur
- 2.5 Le conflit affectif
- 2.6 Le conflit interculturel

III SOURCES & CAUSES DU CONFLIT

- 3.1 Les sources liées au fonctionnement de l'organisation
- 3.2 Les sources psychologiques
- 3.3 Attitudes dans les conflits
- 3.4 Comment identifier les causes de conflits
- 3.5 Comment définir et traiter une crise ?
- 3.6 Comment créer une cellule de crise pour sortir d'un conflit ?

IV COMMENT GÉRER UN CONFLIT ?

- 4.1 Identifier les problèmes de communication
- 4.2 Adopter les bons modes de gestion des émotions
- 4.3 L'écoute active et la communication positive
- 4.4 Modalités de dépassement des conflits
- 4.5 Le recours hiérarchique
- 4.6 L'arbitrage
- 4.7 La médiation
- 4.8 La négociation
- 4.9 Résoudre par la prévention

V LES ETAPES DE LA GESTION DE CONFLITS

- 5.1 Faire un constat
- 5.2 Évaluer
- 5.3 Recadrer
- 5.4 Prendre des mesures
- 5.5 Mettre à l'épreuve
- 5.6 Lister les bénéfices et faire le bilan

VI L'OUTIL DE GESTION DE CONFLITS DE PROXIMITÉ

- 6.1 À quoi sert le comportement assertif ?
- 6.2 Qu'est-ce que la méthode "DESC" ?
- 6.3 Les 4 étapes de la méthode "DESC"
- 6.4 Qu'est-ce que la méthode du disque rayé ?

VII CAS DE CONFLIT AU TRAVAIL

VIII BIBLIOGRAPHIE