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 maitrisant 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
2.1Le 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 ?
4.1Identifier les problèmes de communication
4.2 Adopter les bons modes de gestion des émotions
4.3 L'écoute active et la communication positive
4.4Modalités de dépassement des conflits
4.5Le recours hiérarchique
4.6 L'arbitrage
4.7La médiation
4.8La 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 PROXIMITE
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