

PROGRAMME DE FORMATION

La gestion des conflits

Objectifs :

Développer la capacité des encadrants à mieux anticiper, prévenir et le cas échéant gérer les conflits grâce à une bonne compréhension des différentes natures de conflits auxquelles le management peut être confronté et d'acquérir :

- Les postures et techniques d'approche qui sont communes à tous les conflits,
- Les responsabilités et les positionnements attendus en fonction de la nature de chacun d'eux.

Public concerné et prérequis :

- Cadres et agents de maîtrise en responsabilité d'encadrement hiérarchique dans différentes activités ou fonctions

Modalités d'évaluation des acquis :

Quizz, exercices, jeux de rôles

Moyens pédagogiques et techniques :

- Participation active, avec alternance d'apports théoriques, de partage d'expérience, de discussion entre les participants, de cas pratiques et de mise en situation.

Délais et moyens pour accéder à la formation :

Nous préconisons un délai d'un mois pour planifier et organiser une session de formation, en fonction des contraintes logistiques et calendaires.

Toute demande d'information supplémentaire ou de dates est à adresser à Nathalie Bellini (06 72 25 59 10 - bellini@ideeconsultants.fr)

Lieu d'animation :

Au sein de votre établissement ou autre lieu à convenir, sur l'ensemble du territoire français. Nous pouvons également vous accueillir en nos locaux à Boulogne-Billancourt (92).

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite :

Pour tout renseignement et adaptation à des besoins spécifiques, veuillez contacter Nathalie Bellini (06 72 25 59 10 - bellini@ideeconsultants.fr)

Durée : 2 jours (14 heures)

Effectif : 12 personnes

Référence : M9

Tarif : Devis sur demande

Sanction visée : Attestation de présence

Horaires : 09h00 – 12h30 / 13h30 – 17h00

PROGRAMME DE FORMATION

La gestion des conflits

Programme :

La nature et les causes des différents conflits potentiels en situation de travail

- Les conflits sociaux
- Les conflits managériaux
- Les conflits interpersonnels

La gestion des conflits sociaux

- La compréhension des causes et des enjeux
- La gestion des mouvements sociaux
- Les rôles et postures du management

La prévention et la gestion des conflits liés au management

- Les sources du conflit
- Les enjeux de communication
- La gestion des comportements

La prévention et la gestion des conflits interpersonnels

- Le rôle et la légitimité du manager
- Les bonnes postures
- L'arbitrage et la médiation

Les outils managériaux pertinents pour toutes les formes de conflits