



Gérer les conflits

Objectifs opérationnels

- Identifier les différents types de conflit et stades de développement du conflit
- Développer ses capacités d'analyse et de diagnostic des causes des conflits
- Mener des investigations et des entretiens pour résoudre le conflit
- Prévenir les conflits en améliorant sa communication, en maintenant la cohésion d'équipe et en développant son leadership et son assertivité

Public visé

Tout collaborateur en activité professionnelle
Managers de proximité, chef d'équipe

Pré-requis

Aucun

Durée et date formation

2 jours, soit 14 heures de formation
Calendrier : nous consulter

Moyens pédagogiques

Animation en présentiel
Méthode participative et active : mutualisation des expériences et échange des pratiques en lien avec la formation
Alternance des méthodes inductives et déductives
Apports théoriques et conceptuels
Manipulation des outils de gestion des conflits conçus par le formateur

Moyens techniques

En présentiel
Salle de formation adaptée aux contraintes de distanciation sociale
Matériel audiovisuel (diaporama vidéoprojeté), paperboard
Support de formation : Exposer des concepts et contenus de la formation
Boîte à outils numérique remise à chaque participant pour une mise en œuvre opérationnelle de la formation

Programme détaillé de la formation

I. Principes généraux

1. Définition du conflit
2. Normalité et opportunité du conflit
3. Le coût des conflits

II. Comprendre le conflit

1. Distinguer problème, désaccord et conflit
2. Les trois stades de développement du conflit
3. Les causes des conflits
 - Les causes objectives
 - Les causes subjectives
 - Les causes liées aux besoins

III. Gérer le conflit

1. Décider quand agir
2. Mener des investigations et diagnostics avant les entretiens
3. Conduire des entretiens individuels séparés
4. Analyser le conflit après les entretiens
5. Organiser et piloter l'entretien collectif
6. L'aboutissement de la démarche : le plan d'actions

IV. Optimiser ses capacités à communiquer

1. Comprendre le processus de communication interpersonnelle
2. Utiliser toutes les fonctions de la communication verbale
3. Communiquer, c'est aussi écouter
4. La communication non verbale

V. Maintenir la cohésion d'équipe

1. Notions de cohésion d'équipe
2. Besoin et processus d'appartenance
3. Consolider le sentiment d'appartenance

VI. Développer son leadership et son assertivité

1. S'appuyer sur son pouvoir de persuasion
2. Développer son assertivité
3. Un leadership qui repose sur l'intelligence émotionnelle
4. Les bonnes pratiques

Encadrement de l'action de formation

Formateur expérimenté dans les fonctions d'animation et de formation dans le cadre des dispositifs de formation professionnelle (25 ans) : formation en management des ressources humaines – management d'équipe – droit social
Formateur doté d'une expérience de 10 ans dans les fonctions de management d'équipe : gestion d'une équipe de près de 70 collaborateurs

Moyens d'évaluation mis en œuvre et suivi

Feuilles de présence signées par demi-journée
Questionnaire de satisfaction
Attestation de formation
Evaluation formative tout au long de la formation
Evaluation des acquis en fin de formation : Test/Quiz



**Modalités d'inscription et
délai d'accès à la
formation**

Pour toute inscription à cette formation, contacter 2 mois avant le début de la formation : Éric Marques - **Email** : e.marques@bessoraconsulting.com
Tél : 06 47 47 53 51 pour obtenir le bulletin d'inscription

Ce bulletin doit être complété et envoyé par courriel à : Éric Marques
Email : e.marques@bessoraconsulting.com – **Tél** : 06 47 47 53 51
Un questionnaire peut être demandé afin de permettre au formateur de positionner le niveau du participant à l'entrée de la formation

Une fois l'inscription validée, Bessora Consulting Rh adressera la convention de formation et une convocation sera envoyée par mail dans la semaine qui précède le début de la formation

En cas de subrogation de paiement, un accord du financeur doit être parvenu à Bessora Consulting Rh avant le début de la formation

**Accessibilité aux
personnes en situation
de handicap**

La loi pour la « liberté de choisir son avenir professionnel » du 5 septembre 2018 a pour finalité de permettre un meilleur accès à l'emploi des personnes en situation de handicap

Notre organisme s'efforce de donner à tous les mêmes chances d'accéder à l'emploi ou de s'y maintenir

Nous pouvons ainsi adapter certaines de nos modalités de formation et garantir un accompagnement approprié. Pour cela, nous étudierons ensemble vos besoins. Pour toutes questions, merci de contacter : Éric Marques, référent handicap - **Email** : e.marques@bessoraconsulting.com
Tél : 06 47 47 53 51

Tarifs

1100 € Net de taxe

Contact

Éric Marques
Email : e.marques@bessoraconsulting.com
Tél : 06 47 47 53 51