

La gestion des conflits dans la pratique managériale

Objectifs de la formation

- * Développer ses capacités à déceler les origines des conflits et leur manifestations.
- * Utiliser la méthode la plus appropriée et les comportements associés visant la résolution du conflit.

Déroulement du programme

1er jour :

La nature des conflits et des tensions

- * Lancement de la formation.
- * Accueil des participants
- * Présentation des participants, du formateur, de la formation.
- * Établissement d'une charte de fonctionnement.
- * Recueil des attentes et des pratiques des participants en matière de gestion des conflits.
 - Différencier problème, tension, crise et conflit.
 - Qu'est-ce qu'un conflit ? Faut-il éviter les conflits ?
 - Le conflit comme facteur d'amélioration.
 - Les principales sources des conflits en entreprise.
 - Caractériser la nature et le niveau du conflit.
 - Le processus du conflit : des prémices au conflit déclaré

Mieux se connaître pour mieux résoudre les conflits

- * L'enchaînement de ses réactions face aux conflits.
- * Identification de son mode d'intervention dominant (auto-diagnostic).
- * Les différentes stratégies (évitement, confrontation, compromis).
- * Quelle stratégie pour quel effet ?
- * Quelles marges de manœuvre ?

Lors de cette première journée, les travaux en sous-groupe seront privilégiés, le but étant d'impulser, dès le démarrage de la formation, une dynamique favorisant les échanges et l'implication de chacun

2nd jour :

Une démarche, des outils pour traiter et sortir d'un conflit

- * Synthèse des travaux de la veille et réajustements.
- * Deux situations possibles : protagoniste ou médiateur : partie prenante du conflit ou chargé de l'arbitrage d'un conflit entre deux collaborateurs.

Assistante de direction : Laëticia KERHOAS
Gérant : Mr Julien Anglade
Centre de Formation des Métiers de bouche GESTES PRO
Siège social : 19 Allée des Amandiers 33140 Villenave d'Ornon
Atelier cuisine : Au sein des Ets Maleyran frères , 45 rue Pierre Baour 33083 Bordeaux

Port : 06 66 26 25 68
Port : 07 86 95 61 89

Téléphone : 05 57 77 94 02

Messagerie : contact@gestespro.com
Site : www.gestes-pro.com

SIRET : 479 623 175 000 37
NAF 8559 A
Enregistré sous le N° : 72330651033
Organisme assujetti à la TVA

La gestion des conflits dans la pratique managériale (page 2)



Traiter et sortir d'un conflit en qualité de protagoniste

- * Comprendre comment l'autre construit le conflit.
- * S'ouvrir pour rétablir la confiance.
- * Réguler et traiter les objections, les transgressions.
- * Se positionner dans chacune des cinq phases du conflit
 1. phase de prémices : Définition, exemple et mise en situation
 2. phase de divergences latentes : Définition, exemple et mise en situation
 3. phase d'agitation : Définition, exemple et mise en situation
 4. phase de contestation : Définition, exemple et mise en situation
 5. phase de conflit : Définition, exemple et mise en situation
- * Mettre en place de nouvelles règles du jeu.

Traiter et sortir d'un conflit en qualité de médiateur

- * Analyser les causes du conflit.
- * L'analyse stratégique des situations de travail et les enjeux des collaborateurs.
- * Les jeux psychologiques des acteurs, leurs motivations et leurs stratégies d'action.
- * La méthode : la recherche de compromis ou celle du consensus : différenciation et conditions de mise en œuvre.
- * Son propre positionnement dans l'arbitrage.
- * La stratégie gagnant/gagnant.
- * Les différentes étapes pour une négociation constructive.
- * Les conditions favorables à la mise en application des décisions : définir de nouvelles règles du jeu.

Lors de cette deuxième journée il s'agira pour chacun de se constituer sa boîte à outils personnelle et son plan de progrès adapté.

Questions diverses, synthèse, bilan Remise d'une attestation de stage et d'un livret ressource,

Public concerné : Responsable d'établissement, directeur, responsables d'équipes, Gérants.

Dates, durée, rythme : Deux jours, 14 heures,

Repas pris en charge par le centre de formation

Lieu de formation : Maison de la promotion sociale à Artigues près Bordeaux (inter)

Formatrice : Madame Nadine Fernandez, consultante en management, psychologue du travail.

Coût par pers : Devis sur demande

Assistante de Direction : Laëtitia KERHOAS

Gérant : Mr Julien Anglade

Centre de Formation des Métiers de bouche GESTES PRO

Siège social : 19 Allée des Amandiers 33140 Villenave d'Ornon

Atelier cuisine : Au sein des Ets Maleyran frères , 45 rue Pierre Baour 33083 Bordeaux

Port : 06 66 26 25 68

Port : 07 86 95 61 89

Téléphone : 05 57 77 94 02

Messagerie : contact@gestespro.com

Site : www.gestes-pro.com

SIRET :479 623 175 000 37

NAF 8559 A

Enregistré sous le N° : 72330651033

Organisme assujetti à la TVA