



Gérer les conflits entre collaborateurs faire face aux conflits dans l'entreprise

Ce stage apportera aux participants des réponses aux conflits rencontrés en entreprise et leur permettra de comprendre leurs mécanismes et de mieux y faire face.

Les origines des conflits entre collaborateurs ou entre le manager et ses collaborateurs tiennent à des raisons structurelles, sociales ou psychologiques. Parfois, les conflits sont dus à l'absence d'intervention d'un responsable, qui a minimisé leur importance ou leur incidence sur l'ambiance du groupe et donc sur la productivité de l'entreprise.

Il est donc important pour chacun de détecter les signes annonciateurs d'un conflit et d'agir rapidement pour l'empêcher d'enfler et de gangréner les relations entre collaborateurs. Mais s'il s'est installé comment le traiter ?

OBJECTIFS

- Apprendre à détecter en amont les signes de l'émergence d'un conflit.
- Connaître les causes générales et individuelles des conflits entre collaborateurs.
- Comprendre les mécanismes des émotions et de l'agressivité.
- Identifier les conséquences d'un conflit sur l'ambiance et la productivité d'une entreprise.
- Connaître les règles de l'entretien lors d'un conflit entre collaborateurs.
- Appliquer les techniques capables de résoudre un conflit.
- Adapter son comportement lors d'une situation potentiellement conflictuelle entre collaborateurs et réussir à résoudre le conflit entre eux.
- Gérer l'après conflit sur le plan professionnel et relationnel.
- Connaître le cadre juridique des infractions en entreprise.

PROGRAMME

Anticiper le conflit en entreprise :

1- Les causes du conflit entre collaborateurs

Les causes générales du conflit.
Les causes individuelles du conflit.
Les causes psychologiques.

2- Les causes du conflit liées au management :

Absence de lisibilité dans les actions et/ou les promotions.
Refus de traiter le conflit entre collaborateurs.
Conséquences d'un conflit non maîtrisé sur la productivité d'une entreprise.

Résoudre les conflits en entreprise :

3- Méthodes d'entretien pour gérer un conflit.

La règle des 4 D : Détecter, Dissuader, Déminer, Dialoguer.
Utiliser une communication adaptée.
La technique de l'écredon.

4- Rôle des émotions dans le conflit.

Repérer les personnalités agressives.
Savoir gérer la colère d'autrui.
Connaître la bonne façon de prendre en compte un rôleur.
Connaître quelques théories comportementales :
Le triangle de Karpman et la manipulation.
Distinguer : Sympathie - Empathie – Antipathie.
Identifier le narcissique et ses attentes pour pouvoir le contrer.
Connaître les attitudes et leurs conséquences lors d'un conflit, selon Élias Porter.

5- Comment réagir aux insultes.

Dissocier soi personnel de soi professionnel.

6- Repérer les signes annonciateurs de violence.

7- Connaître le cadre juridique en cas d'agression verbale ou physique

La plainte.
Les différentes infractions (agression physique, harcèlement moral, insultes graves : racisme, homophobie, sexisme).
Le suivi éventuel des personnes victimes d'agressions.

DUREE

2 jours

PUBLIC

Toute personne confrontée à un conflit intra entreprise : responsables, managers, collaborateurs...

Pré REQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

A travers des échanges, partage d'expériences, des théories validées, des cas pratiques et par l'alternance avec des mises en situation et jeux de rôle variés, cette formation vous permettra d'acquérir des outils et des techniques immédiatement opérationnelles.

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

En INTRA

2.300 € net à payer pour un groupe ≤ 2 stagiaires puis +50€ par stagiaire supplémentaire + déplacement selon lieu Dates à convenir en commun

En INTER

Voir notre calendrier pour les dates et les tarifs des sessions à Paris

Vidéo de présentation

