

## Public

► Toute personne confrontée à des situations de conflits professionnels avec les collègues, les responsables hiérarchiques

## Durée

► 2 jours en continu, soit 14 heures

## Lieux et Dates

► Nous consulter

## Intervenant

► Claire JAN, responsable du cabinet et formateur consultant depuis 1993. Certifiée expert auprès de l'ICPF

## Coût

► 580 €

Formation éligible dans le cadre du DIF  
Nous pouvons organiser cette formation au sein de votre établissement.  
Contactez nous.

# Gérer les conflits au travail

## OBJECTIFS :

- ANTICIPER LES RISQUES DE CONFLITS.
- MOBILISER SES RESSOURCES INTERNES ET SES POINTS FORTS EN SITUATIONS CONFLICTUELLES.
- ANALYSER LES DIFFÉRENTS TYPES ET NIVEAUX DE CONFLITS : INTER-INDIVIDUELS, INTER-SERVICES, STRUCTURELS.
- UTILISER DES MÉTHODES POUR SORTIR DES CONFLITS.
- PRÉVENIR LE CONFLIT.

## ► Programme

### /// jour 1

- Comprendre et diagnostiquer le conflit au travail :
  - Qu'est-ce le conflit ?
  - Diagnostiquer les typologies de conflit
  - Mutations du monde du travail et conflit
  - Le cadre ou le représentant du personnel face au conflit
- Soi face au conflit :
  - Connaître ses réactions face aux conflits
  - Analyser son comportement relationnel
- Positiver l'énergie du conflit.

### /// jour 2

- Maîtriser le conflit :
  - Se positionner « à chaud »
  - Parvenir à une solution gagnant-gagnant
  - Gérer le conflit qui dérape
- Mettre en place une politique de prévention dans sa structure :
  - Repérer ce qui dans son organisation peut générer a priori des tensions dans les équipes
  - Mettre en œuvre des méthodes et des outils de régulation
  - Mobiliser les ressources en interne et en externe
  - Rédiger individuellement un projet de Plan de progrès

## ► Méthodes pédagogiques

Chaque apprenant travaillera sur son approche de la relation conflictuelle. La démarche permet de réfléchir sur les réactions que peut susciter notre relation interpersonnelle. Des exercices de mises en situations ponctueront la réflexion pour renforcer la prise de conscience et l'importance d'une démarche adaptée. Etudes de cas. Support remis aux stagiaires.

Intitulé de la formation .....

Date .....

Prénom, nom .....

Adresse du domicile .....

Code postal .....

Ville .....

Fonction .....

Téléphone .....

Nom de l'institution ou de l'entreprise .....

Adresse .....

Code postal .....

Ville .....

Téléphone - Fax .....

E-mail .....

Je règle la totalité, soit un chèque €

Je verse un acompte de 30%, soit un chèque de €

Je règle plus tard

## Conditions générales

- Toute inscription doit être validée par un acompte de réservation de 30 % qui sera remboursé en cas de désistement si celui-ci est annoncé par lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai de dix jours à compter de la signature de la convention de formation. À l'expiration de ce délai la somme de 30 % est due.
- Si, par suite de force majeure dûment reconnue, le stagiaire est empêché de suivre la formation, il peut résilier la convention. Dans ce cas, seules les prestations effectivement dispensées sont dues au prorata temporis de leur valeur prévu au contrat.
- Toute formation commencée et abandonnée par le stagiaire pour des raisons non justifiées par la force majeure dûment reconnue est due en totalité.
- Les prix indiqués sont nets de TVA et comprennent la formation dispensée ainsi que la documentation remise aux participants.
- Les frais de transport, de restauration et d'hébergement sont à la charge des stagiaires.
- Lorsque le nombre de participants à un stage est jugé insuffisant ou en cas de problèmes techniques, l'organisme de formation se réserve le droit d'annuler ou reporter le stage. Dans ce cas, l'acompte versé sera remboursé.
- Toute inscription fait l'objet d'une confirmation écrite et d'une convention de formation adressée aux participants au maximum dans les 2 semaines qui précèdent le début de la session.
- Une facture et une attestation de présence vous seront adressées en fin de stage.

J'accepte les conditions générales

Signature du stagiaire