

INTITULE DE LA FORMATION

PREVENIR ET GERER LES CONFLITS AU SEIN D'UNE EQUIPE DE TRAVAIL

OBJECTIFS

- Acquérir les notions théoriques permettant de mieux comprendre la source et la nature des conflits
- Maîtriser les méthodes permettant de les gérer et de les prévenir
- Pouvoir identifier les situations à risque, de mettre en place un dispositif de prévention adéquat et/ou de traiter les conflits émergeant.

PUBLIC

Cadres des établissements et services sociaux et médico sociaux.

DUREE

2 jours en durée standard.
Durée personnalisable selon les besoins en approfondissement.

PRE REQUIS

Aucun

LIEU ET ACCESSIBILITE

En Intra : France entière - Formation accessible aux personnes en situation de handicap

PROGRAMME

Module 1 - Quelques définitions pré requises

Le conflit : de quoi parle-t-on ?
Notions de dynamique des groupes
Notions de communication

Module 2 - Les processus conflictuels en situation de travail

Des conditions favorables, un environnement propice
Une approche du concept de "moral" développé par E. Mayo
Le construit d'action collective selon Crozier et Friedberg.

Module 3 - Les sources de conflits

Les sources liées au fonctionnement de l'organisation
Les facteurs psychologiques

Module 4 - Les types de conflits

D'intérêt et d'identité
D'autorité et de pouvoir
De concurrence et de rivalité
De génération
Mimétique
D'opinion ou idéologique
La lutte des ego
Le malentendu

Module 5 - Les modalités de manifestation des conflits et les attitudes

Le conflit constructif ou destructif
Les conflits refoulés
Les conflits latents ou larvés
Les conflits déclarés
Les attitudes devant les conflits

Module 6 - Les modalités de dépassement des conflits

Le recours hiérarchique
L'arbitrage
La négociation

Module 7 - Les différents types et techniques de négociation

Conflictuelle
Coopérative

Les techniques : Pivots, maniement du temps, le "point par point"

les jalons, les bilans, les 4 marches...

Module 8 - La prévention

La prévention des risques psychosociaux
Le management de projet et le management d'équipe
Le travail de réduction des zones d'incertitude
Les approches de la communication
Les approches de type "construction d'équipe" (Team Building)

INTERVENANT

Consultant, formateur, spécialiste de l'ingénierie sociale, du management et de la gestion des crises.

MODALITES PEDAGOGIQUES

Interventions magistrales.
Mises en situation, études de cas en ateliers.

SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES

Documentation relative aux interventions magistrales.

VALIDATION DU STAGE

Evaluation dynamique dans le cadre des analyses de situations..
Remise d'une attestation personnalisée.

PRIX DE LA FORMATION

En intra, 1800 € TTC pour 12 stagiaires maximum et frais de déplacement en sus.