

Fiche d'offre de service

PREVENIR ET GERER LES CONFLITS – gérer le stress

OBJECTIFS :

- Anticiper les différents conflits dans l'entreprise
- Identifier les phases de stress pour son équipe et savoir réagir
- Optimiser le dialogue avec le personnel et ses représentants
- Communiquer différemment
- Régler les divergences pour assouplir les tensions et trouver des solutions ensemble
- Acquérir les techniques de négociation pour favoriser le « gagnant – gagnant »

DUREE

2 jours

DATES

Second semestre
2010

FORMATEUR

Patrick MIDOT

PUBLIC

Responsable RH, Responsable emploi-formation, dirigeant salarié, toutes personnes en charge de l'activité Emploi-formation d'une entreprise adhérente à AGEFOS PME Aquitaine

LIEUX

Salies de Béarn

PROGRAMME/ DEROULEMENT :

Première journée

1ère PARTIE : DEFINIR ET IDENTIFIER UN CONFLIT

Les différentes formes de conflit dans le travail

- Le conflit d'idée – exemples présentés par les participants
- Le conflit de valeur – exemples présentés par les participants
- Le conflit d'intérêt – exemples présentés par les participants
- Le conflit de personnes – exemples présentés par les participants
- Le conflit de position – exemples présentés par les participants

Le stress cause ou conséquence du conflit : les phases du conflit

- Les aspects positifs et négatifs d'un conflit
- Les différentes étapes d'un conflit – la montée du stress

Mises en situation : sous caméscope à partir de cas concrets – leçons à en tirer

2^{ème} PARTIE : LA MAITRISE DU CONFLIT ET LA GESTION COLLECTIVE DU STRESS

Les différentes étapes du conflit

- a. Les divergences
- b. Les tensions
- c. Le blocage
- d. Le conflit ouvert

Mises en situation Les méthodes et outils présentés sont adaptés au contexte PME. C'est à partir des situations concrètes vécues et identifiées par les participants les exercices d'application seront construits.

PROGRAMME/ DEROULEMENT (suite):

Deuxième journée

Reprise en synthèse des différents éléments abordés au cours de la première journée ; leçons à en tirer. Echange entre les participants sur les situations les plus fréquemment rencontrées dans les PME en illustration des 2^{ème} et 3^{ème} parties de la session.

2^{ème} PARTIE (suite) : LA MAITRISE DU CONFLIT ET LA GESTION COLLECTIVE DU STRESS

Eviter le conflit

- a. Savoir anticiper les divergences
- b. Développer la confiance en soi, savoir dire non,...
- c. Développer ses compétences de manager, communiquer à temps, faire preuve de charisme...
- d. Etre à l'écoute...

Mises en situation : sous camescope à partir de cas concrets – leçons à en tirer

3^{ème} PARTIE : ABOUTISSEMENTS « GAGNANT-GAGNANT » METHODES ET OUTILS

Avoir un comportement adaptée

- a. « Les positions de vie »
- b. Les attitudes spontanées
- c. L'écoute active et la reformulation

Savoir argumenter

- d. Les cinq type d'argumentation
- e. Exercices et mises en situation

La dialectique et ses parades

- f. Les différentes figures de dialectique utilisées le plus fréquemment (exemples concrets vécus par les participants)
- g. Les parades ; comment recentrer

Mises en situation : sous camescope à partir de cas concrets – leçons à en tirer

Conclusion et synthèse : actions concrètes à engager dans son entreprise

Moyens pédagogiques

- Remise de supports de cours aux participants
- Apports théoriques s'appuyant sur les expériences personnelles
- Séances de travail et de réflexion individuelles, autodiagnostic
- Exercices de mise en situations, cas pratique
- Chaque participant sera amené à analyser et à comprendre ses propres collaborateurs.

MODALITES D'EVALUATION

« à chaud » et « à froid » après trois mois sur la base des questionnaires fournis par AGEFOS PME