



Programme

## GESTION DES CONFLITS RELATIONNELS EN ENTREPRISE

*Présentiel*

*durée : en fonction du contexte*

### FINALITE

Trouver des solutions pour rétablir des rapports sociaux permettant une collaboration professionnelle et le soutien social nécessaire au bon fonctionnement de l'équipe.

Les conflits relationnels sont provoqués par des frictions dans la relation de travail parce que les collaborateurs sont souvent très différents sur le plan de la personnalité, des affects ; des modes de fonctionnement dans le travail ; des identités et systèmes de valeurs personnels ; des besoins fondamentaux dans un contexte structurellement concurrentiel.

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES OPERATIONNELS

Les stagiaires seront capables de :

- Comprendre les sources du conflit
- Trouver des solutions acceptables pour chacune des parties
- Favoriser la coopération au sein de l'équipe

### PUBLIC VISE

Intervention sur un conflit entre deux personnes ou deux groupes de personnes.  
Intervention auprès de l'équipe impactée par le conflit.

### PRE REQUIS

Adhérer à la démarche de gestion du conflit.

### MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

**Moyens matériels :**

- Mise à disposition par le client d'une salle et/ou d'un bureau.

**Méthodes pédagogiques :**

- Entretiens individuels



- Entretiens collectifs
- Passation de questionnaires adaptés à la compréhension de la situation. Ex. : personnalité - valeurs - intérêts professionnels - type d'écoute ...

## MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATION

Modalités de suivi : Feuilles d'émargement, certificat de réalisation, attestation fin de formation.

Un livrable pourra être produit pour formaliser les propositions d'accords et les modalités de résolution du conflit.

Modalité d'évaluation des stagiaires : questionnaire QCM « avant » « après » formation

Modalités d'évaluation du formateur et de la formation : fiches d'évaluation à chaud et fiches d'évaluation à froid 3 à 6 mois après la formation.

## CONTENU

Le déroulement sera adapté en fonction de la situation et du contexte.

- Réunion de cadrage avec la direction
- Entretiens individuels avec les protagonistes pour identifier le stade et le type du conflit.
- Validation de la participation volontaire des deux parties au traitement du conflit.
- Entretien de traitement du conflit qui se dérouler suivant la méthode DESC, en 4 étapes distinctes. À tour de rôle, les parties prenantes :
  - ✓ **Décrivent** la situation de désaccord factuellement
  - ✓ **Expliquent** leur ressenti et leurs besoins
  - ✓ Exposent les **Solutions** acceptables pour elles et se mettent d'accord sur les modalités de résolution
  - ✓ **Concluent sur les Conséquences** positives du traitement ou négatives si la conciliation n'a pas fonctionné, en reconvoquant un second entretien DESC.
- Des entretiens individuels avec des personnes impactées par le conflit peuvent être prévus.

## MODALITES

Dates : nous contacter

Durée : proposition en fonction de l'analyse de la situation

Lieu : en intra ou à Fontenilles

Nombre de stagiaires : personnes concernées par le conflit



Programme

## INTERVENANT

Psychologue du travail. Expert en Relations et Ressources Humaines. Intervenant en Prévention des Risques Professionnels (IPRP)

## CONTACT

PRO.LEARNING Mail : [formation@pro-learning.fr](mailto:formation@pro-learning.fr)

Nathalie CHAVE - Chargée de mission formation

05 34 41 38 87